



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Verotoimistojen infopisteiden palvelukonseptin yhtenäistäminen ja kehittäminen

Haapala, Maria
Helisten, Noora

2014 Leppävaara



Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Verotoimistojen infopisteiden palvelukonseptin yhtenäistäminen ja kehittäminen

Haapala, Helisten
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Haapala, Maria; Helisten, Noora

Verohallinnon infopisteiden palvelukonseptin yhtenäistäminen ja kehittäminen

Vuosi	2014	Sivumäärä	53
-------	------	-----------	----

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Verohallinnon kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli yhtenäistää verotoimistojen infopisteiden palvelutarjoama valtakunnallisesti. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda valtakunnallisesti yhtenäinen palvelukonsepti verotoimistojen infopisteisiin.

Palvelukonsepti tuo yhteen organisaation strategian ja asiakkaiden tarpeet. Toimiva palvelukonsepti varmistaa käyntiasioinnin sujuvuuden. Palvelukonseptissa kuvataan mitä ja miten asiakkaan hyväksi tehdään, jotta hänen tarpeensa täyttyvät.

Infopisteet ovat nopean asioinnin paikkoja, joissa ei ole tarkoitus hoitaa veroasioita, vaan opastaa asiakasta käyttämään palveluja, antaa yleisneuvontaa ja opastusta ja ohjata eteenpäin asioinnissa. Infopiste on Verohallinnon käyntikortti, asiakkaan ensimmäinen kontakti verotoimistossa.

Tässä kehittämishankkeessa selvitettiin haastattelemalla ja havainnoimalla infopisteiden palvelujen nykytila, ja tulosten perusteella luotiin uusi palvelukonsepti. Haastattelut ja havainnointit suoritettiin Myyrmäessä, Tampereella ja Turussa, jotta saatiin riittävän monipuolista aineistoa palvelukonseptin luomiseksi. Tutkimuksessa haastateltiin infopisteissä työskenteleviä asiakasohjaajia, asiakaspalvelupisteissä työskenteleviä asiakasneuvoja ja asiakkaita.

Haastattelujen tulosten perusteella infopisteiden toiminta ja palvelut eivät ole yhtenäisiä tällä hetkellä. Jokaisella toimipisteellä on omat käytäntönsä ja eriävä palvelutarjoama, yhtenäistämiseksi oli tarvetta. Yhtenäinen palvelukonsepti mahdollistaa paremman ja sujuvamman asiakaspalvelun, asiakas voi luottaa saavansa samanlaista palvelua valtakunnallisesti riippumatta asiointipaikasta.

Teoreettinen viitekehys koostuu palvelun, palvelukonseptin sekä asiakasymmärryksen teorioista. Asiakasymmärryksen kautta luotiin infopisteisiin konkreettinen palvelukonseptin ja -tarjoaman kuvaus, joka tähtää palveluiden yhtenäistämiseen, asiakkaan hallinnollisen taakan keventämiseen ja itsenäisen, sähköisen asioinnin tukemiseen. Palvelukonsepti sisältää aukioaloajat, sijainnin ja löydettävyyden varmistamisen sekä infopisteessä tarjottavat palvelut ja opasteet.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, konseptisuunnittelu, palvelupisteet

Haapala, Maria; Helisten, Noora

Developing a Consistent Service Concept for the Info Desks in Tax Offices

Year	2014	Pages	53
------	------	-------	----

This practical thesis has been created in co-operation with the Finnish Tax Administration. The purpose of this thesis was to ensure consistent service in the info desks in Tax Offices nationwide. The objective of this thesis was to create a consistent service concept for the info desks in Tax Offices.

A service concept is created to connect a company's strategy and the needs of a customer. A functional service concept will ensure fluency in the company's services. The service concept describes how and what to do to make sure that the customer's needs are fulfilled.

Info desks are for fast errands only and they are not meant to provide customers with information regarding taxation. Employees, who work at the info desks, will only help and give guidance to customers about using their services. The info desk is the business card of the Tax Administration and it is the first point of contact the customer has with Tax Offices.

The present stage of the info desks was defined by interviews and observation and as a result a new consistent service concept was created based on the results. The interviews and observations took place in Myyrmäki, Tampere and Turku to ensure diversity in the results. Customer instructors, customer advisors and customers were interviewed for this thesis. Customer instructors work at the info desks where they as customer advisors are required to have more knowledge about taxation.

Based on the results of the interviews the service concept is not consistent at the moment. Every Tax Office has their own practice and consistency in services needs improvement. With a consistent service concept fluent customer service can be provided and it will be similar nationwide.

The empirical section of this thesis consists of the topics of service, service concept and customer understanding. Based on customer understanding a consistent concrete model of the service concept was created. Its aim is to ensure consistent services and to try to reduce the time that the customer spends on taxation, also trying to encourage customers to use online services. The service concept includes opening times, locations, signs and the services that the info desk offers.

Keywords: customer oriented approach, concept design, service point

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimeksiantajan ja toimintaympäristön esittely	7
3	Palvelu ja julkinen palvelu.....	8
3.1	Palvelu	8
3.2	Julkinen palvelu	9
4	Palvelukonsepti	10
4.1	Palvelukonsepti - mitä ja miten.....	10
4.2	Palvelujen konseptointi	12
5	Asiakasymmärrys.....	13
6	Hankekuvaus	14
6.1	Palvelukonseptin suunnitteluprosessin vaiheet.....	15
6.1.1	Haastattelu.....	16
6.1.2	Havainnointi	17
6.1.3	Kysely	18
6.2	Haastattelujen, kyselyjen ja havainnointien toteutus.....	19
6.2.1	Haastattelujen tulokset	21
6.2.2	Havainnointien tulokset	25
7	Infopisteiden palvelukonsepti	27
8	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	29
	Lähteet	30
	Kuvat	33
	Kuviot	34
	Taulukot	35
	Liitteet	36

1 Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Verohallinnon kanssa kevään 2014 aikana. Työn tilaajana oli Tarja Tarkiainen, Ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan (EON) johtoryhmästä. Tutkimuksen ohjaajana Verohallinnosta toimi palvelujohtaja Minna Rotko.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli yhtenäistää verotoimistojen infopisteiden palvelutarjooma valtakunnallisesti. Verohallinto oli tehnyt selvitystä infopisteiden toimivuuden nykytilasta vuonna 2012. Selvityksessä todettiin, että yhteinäisyys puuttuu ja linjauksia sekä selkeää palvelukonseptia kaivataan. Selvityksessä ei ehdotettu konkreettisia toimenpiteitä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa konkreettinen kuvaus palvelukonseptista ja -tarjoomasta, jolla varmistetaan yhteinäinen ja johdonmukainen palvelu kaikissa verotoimistoissa valtakunnallisesti.

Infopisteen tarkoituksena on varmistaa käyntiasioinnin sujuvuus. Infopisteen työntekijä on ensimmäinen kontakti, hallinnon käyntikortti asiakkaalle. Infopisteessä ei hoideta veroasioita, vaan siellä opastetaan ja ohjataan asiakasta käyttämään palveluja, annetaan yleisneuvontaa ja opastusta, sekä ohjataan asiakasta eteenpäin asiointissa. Infopisteen virkailijat eli asiakasohjaajat vastaanottavat ja luovuttavat asiakirjoja, auttavat oikean vuoronumeron valitsemisessa sekä opastavat omatoimisessa asiointissa.

Työn teoreettinen viitekehys muodostui käsitteistä palvelu ja julkinen palvelu, palvelukonsepti ja asiakasymmärrys. Tutkimusmenetelminä käytettiin haastatteluja ja havainnointia. Haastateltavina oli infopisteissä työskenteleviä asiakasohjaajia ja asiakaspalvelutiskillä työskenteleviä ammattiverottajia eli asiakasneuvoja. Lisäksi haastateltiin toimistossa asioivia asiakkaita. Haastatteluilla kartoitettiin asiakasymmärrystä ja selvitettiin infopisteiden toiminnan nykytila ja mahdolliset kehitysehdotukset tulevaan palvelukonseptiin ja -tarjoomaan.

Verotoimistossa asioivia asiakkaita tutkittiin havainnoinnin avulla. Havainnoinnilla selvitettiin infopisteiden löydettävyyttä sekä yleisimpiä asiointitapahtumia ja asiakkaiden kysymyksiä. Haastattelut ja havainnoinnit toteutettiin Myyrmäen, Tampereen ja Turun verotoimistoissa. Haastatteluja toteutettiin yhteensä 17 kappaletta. Näin saatiin kattava ja monipuolinen aineisto ja ymmärrys infopisteiden nykytilasta ja kehitystarpeista.

2 Toimeksiantajan ja toimintaympäristön esittely

Verohallinto on Valtiovarainministeriön ohjaama valtakunnallinen viranomainen, jonka tärkein tehtävä on turvata verotulojen kertyminen sekä torjua verovajeen kasvu. Valtiovarainministeriö asettaa Suomen veropolitiikalle tavoitteita, vastaa verolainsäädännön valmistelusta sekä osallistuu Verohallinnon kehittämiseen. Valtiovarainministeriö ja Verohallinto ovat tiiviissä yhteistyössä ja tekevät vuosittain tulostavoitesopimuksen. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Verohallinnon keräämät verotulot ovat Suomen julkisen talouden merkittävin tulonlähde. Verohallinto kerää kaksi kolmasosaa Suomen veroista ja turvaa täten yhteiskunnan toimintaa (Verohallinnon vuosikertomus 2012.) Verohallinnon toimintakyky ja varmuus, luotettavuus ja tehokkuus ovat toiminnan tärkeimpiä vaatimuksia (Yleisesite Verohallinnosta 2012).

Verohallinnosta annetun lain 2§ mukaan Verohallinnon tehtäviä ovat verotus, verovalvonta verojen ja muiden maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä veronsaajien oikeudenvallvonta. Verohallinnon tulee lisäksi edistää yhdenmukaista ja oikeaa verotusta ja kehitettävä palvelukykyään (Henkilöverotuksen käsikirja 2012.) Verohallinnon on hoidettava yhteiskunnan asettamat tehtävät tuloksellisesti ja yhtenäisesti. Toiminnan tulisi taata, että asiakkaat haluavat ja voivat hoitaa veroasiansa itsenäisesti ja oikein. Tämä voidaan varmistaa tarjoamalla asiakkaille kohdennettuja ja helppokäyttöisiä palveluja vähentäen asiakkaille aiheutuvia kustannuksia ja tehden veroasioinnista vaivattomampaa. (Valtiovarainministeriön ja Verohallinnon välinen strategia-asiakirja 2012-2015.)

Verohallinnon tehtävänä on toimia verovarojen kerääjänä. Verot tilitetään yhteiskunnan palveluja ylläpitäville veronsaajille, kuten valtiolle, kunnille, Kansaneläkelaitokselle (Kela) ja seurakunnille. Valtiolle verohallinto tilittää muun muassa arvonnäisäveron, lahjaveron, perintöveron sekä varainsiirtoveron. Kunnille tilitetään mm. kiinteistöverot ja kunnallisverot. Kelalle Verohallinto tilittää työnantajan sosiaaliturvamaksut ja seurakunnille kirkollis- ja yhteisöverot. Verohallinto tilittää lisäksi veroja Metsänhoitoyhdistykselle, joka saavat Verohallinnolta tilitettynä metsänhoitomaksut eli metsänomistajalta perittävät veronluonteiset maksut. (Yleisesite Verohallinnosta 2012).

Verohallinnon toiminta-ajatuksena on toteuttaa verotus oikean määräisenä ja oikeaan aikaan yhteiskunnan toimintojen rahoittamiseksi. Verohallinnon arvoja ovat tasapuolisuus, luotettavuus ja korkea ammattitaito. Visiona Verohallinnolla on olla maineeltaan ja tuloksiltaan yksi maailman parhaista. Arvostusta lisää se, että asiakkaiden hallinnollinen taakka vähenee ja he ovat tietoisia palveluista, jotka tuotetaan verovaroin. Verohallinnon tavoitteena on vähentää verovajetta ja täten lisätä verotuloja. Strategisia tavoitteita vuosille 2013-2018 Verohallin-

nossa ovat verovajeen merkittävä pienentäminen, asiakkaiden toimiminen oikein, sujuvat ja tehokkaat prosessit, sekä osaava ja motivoitunut henkilöstö. (Verohallinnon strategia 2013-2018, vero.fi.)

3 Palvelu ja julkinen palvelu

Palvelulla tarkoitetaan aineettoman hyödykkeen tarjoamista asiakkaalle ilman, että asiakkaalle siirtyy omistusoikeus. Palvelu kulutetaan samaan aikaan kuin se tuotetaan. (Kannisto & Kannisto 2008, 6.) Palvelu on vuorovaikutusta ja sen arvo syntyy ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Palvelu on prosessi, jonka tulisi ratkaista asiakkaan ongelma ja täten palvelu on aina kokemus. Palvelu on tänä päivänä yritysten kilpailuvaltti, täten palveluihin ja niiden laatuun panostetaan yrityksissä erittäin paljon (Tuulaniemi 2013, 59.)

3.1 Palvelu

Palvelu tuottaa asiakkaalle lisäarvoa, ajansäästöä, helppoutta ja mukavuutta. Palvelut ovat tapahtumia ja toimintoja. Vaikka palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti voi sen vaikutus kuitenkin säilyä pidempään. Palvelut ovat heterogeenisiä eli vaihtelevia joten sama palvelu voi eri kerroilla olla erilainen. (Ylikoski 2001, 17 - 26.)

Palvelut ovat toimenpiteitä tai prosesseja, joissa kulutus on osittain erottelematon osa tuotantoa. Palvelu on olemassa niin kauan kuin tuotanto jatkuu. Palvelun kuluttaminen on enemmän prosessin kuin lopputuloksen kuluttamista. Palveluprosessi koetaan osaksi palvelun kulutusta. Käyttäjä ei koe kuluttavansa prosessin lopputulosta, kuten fyysisten tuotteiden kanssa, vaan kuluttaessaan palveluita he kokevat myös palvelun tuottamisen prosessin osallistuessaan siihen. Kulutusprosessi johtaa palveluprosessista syntyneeseen lopputulokseen, tästä syystä palveluprosessin kulutus on erittäin ja ratkaisevan tärkeä osa palvelukokemusta. (Grönroos 2009, 85-87, 232.)

Palvelut ovat siis prosesseja, joissa yrityksen resurssit ovat vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa niin, että asiakkaiden toimintoihin ja prosesseihin syntyy arvoa. Palvelut ovat asiakkaan arvoa tukevia prosesseja. Prosessien edistäminen, mikä tukee asiakkaiden arvon luomista heidän päivittäisissä toiminnoissaan ja prosesseissaan, kutsutaan palvelulogiikaksi. Koska asiakkaat osallistuvat näihin vuorovaikutteisiin prosesseihin sekä yhtenä resurssina että kuluttajana, yritykset ja asiakkaat luovat arvoa osittain yhdessä. Arvon tuottamisella tarkoitetaan, että asiakas tarttuu selvästi ja ennalta suunnitellusti toimeen saadakseen palveluista tai tuotteista arvoa. Arvon muodostuminen tarkoittaa sitä, että asiakkaiden prosesseista syntyy arvoa. Arvon luonti tuotetaan joko asiakkaan prosesseista tai se voi syntyä prosessien aikana. (Grönroos 2009, 78 - 83.)

Hyvä palvelu on luotettavaa ja tasalaatuista. Palvelun tulisi olla helposti saatavilla ja sen käyttö tulisi mahdollistaa ja tehdä asiakkaalle vaivattomaksi. Palvelun sijaintipaikan valinta on tärkeää, jotta palvelun saanti olisi asiakkaalle mahdollisimman helppoa ja aikaa säästävää. Palveluita voidaan tarjota asiakkaille myös internetissä, jolloin palvelun saanti helpottuu olematta paikkasidonnainen, sekä myös säästää asiakkaan aikaa. (Ylikoski 2001, 271 - 273.)

3.2 Julkinen palvelu

Julkiset palvelut voidaan määritellä monin eri tavoin. Yleisesti ottaen julkisia palveluja ovat sellaiset palvelut, joiden työntekijät ovat valtion tai kunnan palkkaamia ja he hoitavat valtion, kaupungin tai kunnan hallinnollisia toimintoja. Julkiset palvelut ovat valtion rahoittamia ja hyväksymiä. Mikä tahansa palvelu, joka on tarkoitettu kansan käytettäväksi ja täyttää edellä mainitut määritelmät, voidaan luokitella julkisiksi palveluiksi. (Perry & Hondeghe 2008, 30.)

Julkiset palvelut ovat merkittävä tekijä kansantaloudessa ja ne voidaan tulkita kansallisen kilpailukyvyyn osatekijäksi. Tämä tarkoittaa, että julkisten palvelujen tulee olla laadukkaita, tehokkaasti tuotettuja ja helposti saatavilla. Julkiset palvelut ovat jatkuvasti kiinnostuksen kohteena yhteiskunnassa ja niistä keskustellaan aktiivisesti. Julkisten palvelujen saatavuus, tasavertaisuus ja asiakaslähtöisyys ovat tärkeässä osassa julkisia palveluja kehitettäessä. (Harisalo, Aarrevaara, Stenvall & Virtanen 2007, 122 - 129.)

Julkisten palveluiden osalta esimerkiksi sähköinen asiointi helpottaa niin organisaatiota kuin asiakastakin ja tulee lähivuosina yleistymään monissa eri julkisissa palveluissa. Sähköinen asiointi lisää mahdollisuuksia julkisten palvelujen kehittämiseksi ja helpottaa asiointia, kun asiakas voi hoitaa esimerkiksi hakemus- ja ilmoitusasiat oman työpisteensä äärestä. Jokainen suomalainen käyttää julkisia palveluja jossain vaiheessa elämäänsä, kuten kouluja, terveydenhuollon palveluja tai asioi verotoimistoissa. Täten on tärkeää, että myös julkiset palvelut kehittyvät asiakaslähtöiseen suuntaan ja kaikille tasavertaisesti helposti saatavilla oleviksi. (Harisalo, Aarrevaara, Stenvall & Virtanen 2007, 122 - 129.)

4 Palvelukonsepti

Termi konsepti voidaan määritellä tarkoittavan ideaa tai ajatusta siitä, mitä joku on ja miten se toimii. Keskiajalla konseptin merkitys täsmentyi tarkoittamaan ideaa tai ajatusmallia, tätä ennen konseptilla tarkoitettiin luonnosta. Hyvällä konseptilla voidaan luoda arvoa asiakkaille ja näin saada kilpailuetua. Konsepti voidaan nähdä systemaattisena ja monimutkaisena arvoketjun luomisen prosessina asiakkaille. Konsepti, organisaation tapa toimia ja ajatella muotoutuvat ja ovat seurausta ihmisten toiminnasta ja vuorovaikutuksesta. (Lindman & Peltoniemi 2006, 8 - 9, 14.)

Organisaation kyky luoda hyvä, toimiva ja haluttu konsepti on ensiarvoisen tärkeää kiristyneessä kilpailussa asiakkaista. Konseptin luominen ja suunnittelu on prosessi, joka tähtää kokonaisvaltaiseen kuvaukseen tuotteesta tai palvelusta, jota ollaan kehittämässä. Konsepti on myös kokonaisvaltainen visio siitä, mitä halutaan tehdä ja miten se tehdään. Konseptin tulee tukea ja vahvistaa organisaation strategisia tavoitteita. (Tiensuu 2005, 13 - 14.)

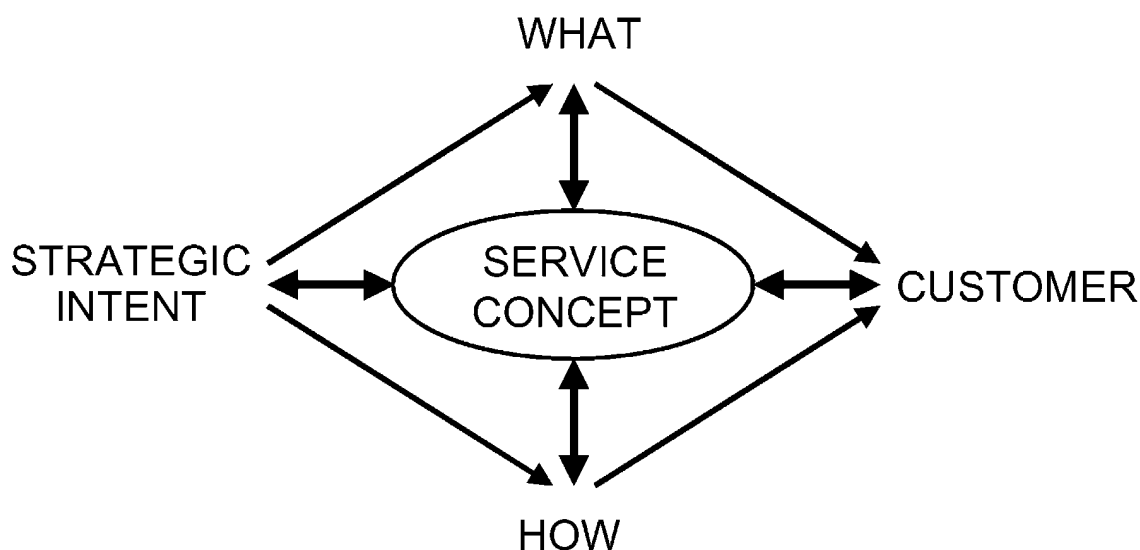
Konseptin suunnittelu ja luominen ovat tulevaisuusorientoituneita prosesseja. Konseptin luominen ja kehittäminen ovat monivaiheisia dynaamisia prosesseja, idea muuttuu prosessin aikana ennen lopullista muotoaan. Konseptin kehittäminen tapahtuu useissa eri vaiheissa ja organisaation resurssien, strategian ja teknologisten elementtien puitteissa. Tiensuu identifioi konseptin kehittämisprosessissa viisi vaihetta: tutkiminen, täsmennys, luonnostelu, prototyyppin teko sekä miljöön suunnittelu. (Tiensuu 2005, 15-17, 189 - 190.)

4.1 Palvelukonsepti - mitä ja miten

Palvelukonsepti voidaan määritellä usein eri tavoin, yhteistä näille määritelmille on se, että palvelukonsepti vastaa kysymyksiin mitä ja miten. Edvarsson ja Olsson (1996) määrittävät palvelukonseptin olevan palvelun prototyyppi, yksityiskohtainen kuvaus siitä, mitä asiakkaan hyväksi tehdään, jotta asiakkaan tarpeet ja toiveet täyttyvät, ja miten tämä saavutetaan. Palvelukonsepti on se kuva, jonka organisaatio haluaisi asiakkaan, työntekijöiden ja sidosryhmien saavan palvelustaan. (Goldstein, Johnston, Duffy & Rao 2002, 123.)

Palveluprosessin purkaminen mitä- ja miten- komponentteihin auttaa kehittäjää identifioimaan palvelukonseptin eri elementit ja vertaamaan niitä asiakkaiden tarpeisiin. Mitä selittää markkinointisäätö, asiakkaan saamat hyödyt, asiakastyytyvyyden sekä käsityksen palvelun laadusta. Miten taas vastaa ja kertoo, kuinka haluttu palvelu tarjotaan, jotta tavoitteet täyttyvät. (Goldstein ym. 2002, 123.)

Palvelukonsepti sisältää sekä asiakkaan että palvelun tarjoajan näkemykset ja odotukset mitä palvelun tulisi olla ja kuinka se täyttää asiakkaan tarpeet. Palvelukonsepti auttaa ymmärtämään kuinka asiakkaat ja palvelun tarjoajat näkevät palvelun. Se miten asiakkaan tarpeet ja toiveet täytetään, kuinka luodaan sekä asiakkaalle että palvelulle arvo on yksi palvelukonseptoinnin keskeisiä kysymyksiä ja tehtäviä. (Goldstein ym. 2002, 125.)



Kuvio 1 Palvelukonsepti (Goldstein, Johnston, Duffy & Rao 2002, 124)

Oikean palvelun tarjoaminen oikeille asiakkaille vaatii selkeän ja johdonmukaisen strategian, palvelukonseptin. Palvelukonsepti määrittää palvelumuotoilussa ja palveluiden kehittämisessä sen, mitä tehdään ja miten tehdään, se auttaa sovittamaan asiakkaiden tarpeet yhteen yrityksen strategisen päämäärän kanssa (kuvio 1). Palvelukonsepti tuo strategisen ulottuvuuden palveluiden kehittämiseen, se yhdistää ja jäsentää sekä operationaaliset että markkinointitoiminnot. (Goldstein, Johnston, Duffy & Rao, 2002, 125.)

Huonoksi koettu palvelu johtuu yleensä siitä, että organisaation palvelutarjoama ei kohtaa asiakkaiden odotuksia, vaatimuksia ja tarpeita. Tämä voi johtua huonosti määritelmästä ja tarjotusta palvelusta ja tarkan ja johdonmukaisen palvelukonseptin puutteesta. Sellaisen palvelukonseptin luominen, joka ymmärretään sekä organisaatiossa että asiakkaiden parissa, auttaa kaventamaan kuilua asiakkaiden odotusten ja palvelun tuottamisen välillä. (Goldstein ym. 2002, 123.)

Palvelukonsepti on perusta, jonka ympärille palvelun komponentit ja prosessit luodaan. Se on konkreettinen kuvaus palvelun luonteesta, sen sisällöstä ja tavoitteista. Palveluiden kehittämisessä palvelukonseptin tarkka määrittely ja kuvaus ovat kriittisiä sekä ennen konseptin kehittämistä että sen aikana. Selkeän ja johdonmukaisen palvelukonseptin määrittely auttaa kehittämisprosessin suunnittelua ideasta päätöksentekoon ja toteuttamiseen. (Goldstein ym. 2002, 125.)

4.2 Palvelujen konseptointi

Palvelu on prosessi, joka koostuu yksittäisistä tehtävistä, jonka suorittaa ihminen, ryhmä tai kone. Palvelun konseptoinnissa tulee kyetä irrottautumaan omasta näkökulmastaan ja mielenkiinnon kohteista ja laajentaa perspektiivi asiakkaan näkökulmaan. Palveluprosessi on sosiaalinen tapahtuma, johon sisältyy vuorovaikutusta. Palvelukonseptin kehittäminen vaatii irrottautumista totutuista rutiineista ja mukautumista muuttuvaan toimintaympäristöön ja asiakkaiden tarpeisiin. (Katzan 2008, 29, 46, 80.)

Palvelukonsepti on palvelukokonaisuus, joka koostuu joukosta palveluja ja tuotteita ja joka näyttäytyy asiakkaalle yhtenä kokonaisuutena. Palvelukonsepti ei ole vain nippu erilaisia palveluja, vaan tarkkaan mietitty asiakkaalle suunnattu kokonaisuus. Palvelukonseptin luominen tarkoittaa palvelun sisällön määrittelyä vastaamaan kohderyhmän tarpeita ja vaatimuksia. (Tonder 2013, 73 - 79.)

Tonder näkee palvelukonseptin luomisen tuotteistamisen prosessina, joka alkaa idean luomisesta, asiakasryhmien ja asiakaslupauksen määrittelystä. Tämän jälkeen tulee konseptointivaihe, jota seuraa palvelun visualisointi esimerkiksi blueprintin avulla. Sen jälkeen määritellään vaatimukset ja tehdään työohjeet ja toteuttamissuunnitelma. (Tonder 2013, 73.)

Palvelukonseptin rakentaminen perustuu kokeilemiseen ja harkintaan, se on harvoin suoraviivaista toimintaa. Tärkeintä on määritellä kohderyhmä, organisaation strategia, palvelusisällön raja- ja sisällön määrittely. Palvelukonseptilla organisaatio lunastaa asiakaslupauksensa, palvelukonseptin tulee olla yhteneväinen asiakaslupauksen kanssa. Palvelu sisältää erilaisia ulottuvuuksia, jotka voivat tapahtua yhtä aikaa. Palvelun fyysinen ulottuvuus kattaa palveluympäristön, varusteet, välineet, opasteet. Palvelun toiminnallinen ulottuvuus on palvelusisällöt, jotka asiakkaan sekä palveluntarjoajan tekemät toimenpiteet. Symbolinen ulottuvuus sisältää palvelun merkityksen asiakkaalle, sen vaikuttavuuden ja kokemuksen. Palvelukonseptin suunnittelussa tulisi huomioida nämä kolme elementtiä. (Tonder 2013, 79 - 82.)

Konseptoinnin ja tuotteistamisen lähtökohtana on aina asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Asiakkailla havaintun ongelman, tarpeen tai halun tyydyttäminen tulee olla palvelun suunnitte-

lun, rakentamisen ja jakelun lähtökohta. Myös henkilökunnan toiveita, tarpeita ja haluja tulee kuulla ja kunnioittaa, heillä on yleensä ensikäden tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan koska he ovat päivittäin ja jatkuvasti tekemisissä asiakkaiden kanssa. (Tonder 2013, 39.)

Tyypillisesti palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä yritetään ymmärtää milloin asiakkaan ostoikkuna on auki ja miten se voidaan havaita. Ostoikkunalla tarkoitetaan asiakkaan elämäntilanteeseen, motivaatioon, tarpeeseen, ongelmaan tai ympäristöön liittyvää hetkeä, momentumia. Nämä momentumit luovat tuotteelle tai palvelulle mahdollisuuden menestyä. Tavoitteena on kehittää asiakkaan silmissä vetovoimainen ja kilpailukykyinen, mutta myös kilpailijoihin verrattuna ylivoimainen tuote tai palvelu. (Tonder 2013, 39)

Konseptisuunnittelussa yhdistyy useita eri näkökulmia: käyttäjälähtöisyys, laadullinen ja määrällinen tutkimustieto, luonnokset, kuvat ja mallit. Konsepti esittelee palvelun keskeiset ominaisuudet, se ei varsinaisesti määrittele palvelua kokonaisvaltaisesti. Palvelukonseptin esittäminen voi olla haasteellista sen monimuotoisuuden vuoksi. Palvelukonseptin tulisi kertoa miten palvelu tuottaa yritykselle lisäarvoa ja vastaa käyttäjän tarpeisiin paremmin. (Miettinen 2011, 107 - 108.)

5 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys auttaa yrityksiä liiketoiminnan kehittämisessä siten, että se sopii eri asiakkaiden tarpeisiin ja tekee asiakkaista tyytyväisiä (Korhonen, Valjakka & Apilo 2011). Asiakasymmärryksen kasvattaminen on yksi tärkeimmistä palvelumuotoilun vaiheista. Kohderyhmää eli asiakkaita ja heidän odotuksiaan, tarpeitaan ja tavoitteitaan tutkitaan. Palvelut suunnitellaan siten, että ne vastaavat käyttäjän tarpeita ja toiveita. (Tuulaniemi 2013, 142.)

Asiakasymmärryksen kartuttamiseksi tulee ymmärtää asiakkaan käyttäytymistä ja asiakkaan tarpeita heidän käyttäytymisen takana. Palvelun kehittämiseksi tarvitaan vahva asiakasymmärrys. Asiakkaiden tarpeet määrittävät sen miksi asiakas hakeutui juuri siihen palveluun kuin hakeutui, kun taas asiakkaan käyttäytyminen kertoo mitä hän palvelulta haluaa ja odottaa. Asiakkaat voidaan segmentoida heidän tarpeidensa perusteella ja täten kehittää palvelua jokaisen ryhmän huomioon ottaen. (Peppers & Rogers 2011, 166 - 170.)

Havainnointia voidaan käyttää asiakasymmärryksen kartuttamiseen, sillä asiakas ei välttämättä osaa kertoa käytännöistään tai toiminnastaan. Havainnoinnin avulla voidaan tarkkailla asiakkaan toimintaa, sekä osallistua siihen ulkopuolisen silmin. Asiakas ei aina tunne mahdollisia ratkaisuja, eikä välttämättä osaa puhua tarpeistaan, joten havainnointi asiakasymmärryksen keräysmenetelmänä on haastattelujen lisäksi erittäin tärkeä. (Tekes 2009.).

Asiakkaiden tutkiminen ja sitä kautta saatu tieto on ensiarvoisen tärkeää palvelujen ja tuotteiden kehittämisessä. Markkinoiden ja asiakkaiden tutkimisessa yritykset ja organisaatiot ovat perinteisesti luottaneet tieteellisiä menetelmiä noudattaviin markkinointitutkimuksiin kuten määrällisiin kyselylomakkeiden avulla suoritettuihin tutkimuksiin. Näin saadaan numeerista tietoa tuotteen tai palvelun haluttavuudesta, laadusta, asiakkaiden tarpeista ja tunteista jne. Tutkimukset yleensä tekee joku muu taho kuin tilaaja itse. Tässä piilee se vaara, että tutkimuksessa kertynyt hiljainen arvokas tieto ei ole kokonaan tilaajan käytettävissä. Voi myös käydä niin, että ulkoistettu tutkimus ajautuu sivuraiteille eli tutkimus ei tutki juuri sitä asiaa tai ilmiötä mikä on yrittäjän tai organisaation kannalta tärkeintä. (Tonder 2013, 40 - 41.)

Asiakasymmärryksen kerryttämisen ongelmat voivat johtua tutkimusongelman tai tutkimuskysymysten asettelusta. Tai siitä, että ei osata kysyä oikeita ja relevantteja kysymyksiä tai tulkita vastauksia. Voidaan todeta, että yrityksen tai organisaation henkilökunnan keräämä systemaattinen tieto asiakkaista, asiakkaiden tarpeista ja haluista sekä asiakaspalvelutilanteista voi olla yhtä arvokasta kuin tieteellisesti kerätty kvantitatiivinen data. Tuotekehityksen tärkeimpiä tiedonlähteitä asiakkaiden tarpeista ja heidän käyttäytymisestään ovat ne työntekijät, jotka ovat asiakkaiden kanssa tekemisissä päivittäin. Näin tieto saadaan aidoista asiakaspalvelutilanteista. (Tonder 2013, 40 - 41.)

Tässä kehittämishankkeessa tärkein asiakasymmärryksen lähde oli Verohallinnon työntekijöiden haastattelut sekä asiakkaiden havainnointi. Verohallinnossa on pitkät työurat ja asiakkaat ja heidän tarpeensa tunnetaan henkilökunnan keskuudessa hyvin. Haastattelujen tuloksia analysoidaan sisällönanalyysillä luvussa 8.

6 Hankekuvaus

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli yhtenäistää verotoimistojen infopisteiden palvelut valtakunnallisesti, tavoitteena luoda yhtenäinen valtakunnallinen palvelukonsepti infopisteisiin. Verohallinnon organisaatio uudistui vuodesta 2010 alkaen ja vuonna 2012 alueellisista verovirastoista siirryttiin valtakunnalliseen henkilöverotusyksikköön. Ennen uutta valtakunnallista toimintamallia alueelliset verovirastot vastasivat toiminnastaan omana yksikkönään omin toimintamallein. Tämän seurauksena infopisteiden palvelutarjooma vaihtelee paikkakunnittain, eikä selkeää ja yhtenäistä palvelukonseptia ole olemassa. Kehittämissankkeen tuloksena syntyi konkreettinen kuvaus infopisteiden palvelukonseptista ja -tarjoomasta, jota voidaan soveltaa kaikkiin toimipisteisiin valtakunnallisesti.

Verohallinto on tehnyt sisäistä selvitystä infopisteiden toimivuuden nykytilasta vuonna 2012. Selvityksessä todettiin, että yhteinäisyys puuttuu ja linjauksia sekä selkeää palvelukonseptia

kaivataan. Selvityksessä ei ehdotettu konkreettisia toimenpiteitä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa konkreettinen kuvaus palvelukonseptista ja -tarjoomasta jolla varmistetaan yhteinen ja johdonmukainen palvelu kaikissa verotoimistoissa valtakunnallisesti.

Työn tutkimuksellisenä tehtävänä oli haastatella verotoimistossa asioivia asiakkaita, infopisteissä työskenteleviä asiakasohjaajia sekä asiakaspalvelutiskillä työskenteleviä asiakasneuvojia, ammattiverottajia. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää infopisteen toiminnan nykytila: mitä palveluja ja toimintoja infopiste tarjoaa asiakkaille tällä hetkellä. Lisäksi selvitettiin missä asioissa asiakkaat asioivat infopisteissä tällä hetkellä, millaisia tarpeita ja toiveita asiakkailla on ja mitä kysymyksiä asiakkailla oli heti sisään tullessaan. Lisäksi selvitettiin asiakkaiden, asiakasohjaajien sekä asiakasneuvojien toiveita infopisteissä tarjottavista palveluista sekä mahdollisia kehitysideoita infopisteen palvelujen parantamiseksi niin, että ne vastaavat organisaation ja asiakkaiden tarpeita entistä paremmin. Tarkoituksena oli myös selvittää, olisiko joitain asiointitapahtumia, jotka voisi siirtää asiakaspalvelutiskeiltä hoidettavaksi infopisteessä.

Infopisteiden työntekijät olivat toimipaikasta riippuen joko toimistosihiteereitä tai verovalmistelijoita eli asiakasohjaajia. He eivät anna veroneuvontaa, vaan he ohjaavat ja opastavat asiakasta käyttämään palveluja, mm. ottamaan oikean vuoronumeron, valitsemaan oikean lomakkeen sekä ottavat vastaan asiakirjoja. Asioinnin infopisteessä tulisi olla helppoa, nopeaa ja vaivatonta. Se keventää asiakkaan hallinnollista taakkaa eli sitä aikaa ja vaivaa, joka häneltä kuluu verovelvoitteiden hoitamiseen. Lisäksi pienten veroasioiden hoitaminen infopisteessä vähentää kuormitusta asiakaspalvelutiskeillä lyhentäen jonotusaikaa.

Asiakasymmärryksen kautta luotiin konkreettinen kuvaus palvelukonseptista ja -tarjoomasta infopisteisiin (liite 6), joka tähtää palveluiden yhtenäistämiseen, asiakkaan hallinnollisen taakan keventämiseen ja itsenäisen asioinnin tukemiseen. Toimeksiantajan toiveena oli saada lopputuloksena konkreettinen listaus ja kuvaus infotiskien palvelukonseptista ja -tarjoomasta, josta käy ilmi ainakin aukioloaika, palvelun sisältö sekä löydettävyyden varmistaminen ja opasteet. Palvelukonseptissa ei oteta kantaa henkilöresursseihin.

6.1 Palvelukonseptin suunnitteluprosessin vaiheet

Tässä opinnäytetyössä haastatteluilla kerättiin asiakasymmärrystä ja kartoitettiin infopisteiden palvelujen nykytila. Haastatteluilla selvitettiin milloin asiakkaat palvelua tarvitsevat, mitä kysymyksiä asiakkailla on toimipisteeseen saapuessa ja olisiko asiointitapahtumia, joita infopisteiden työntekijöiden ja asiakkaiden mielestä voisi hoitaa ilman veroasiantuntijan apua ja mitä asioita voisi hoitaa itsepalveluna. Infopisteen löydettävyyys, palvelun sisällön selkeys sekä palvelun laadun nykytila kartoitettiin haastatteluilla ja tulokset ovat perusta kehittämis-

työlle. Haastattelukysymykset ja -teemat löytyvät liitteestä 1 ja 2. Haastattelujen tulokset löytyvät luvussa 8.

Asiakasymmärrystä kerättiin myös tekemällä systemaattista ja osallistuvaa havainnointia haastatteluaineiston tukena. Työn tekijät havainnoivat asiakkaiden toimintaa ja käyttäytymistä verotoimistoissa saadakseen kokonaiskuvan asiakkaan asiointiprosessista. Havainnoinnin apuna käytettiin strukturoitua lomaketta, huomiota kiinnitettiin erityisesti infopisteiden löydettävyyteen, yleisimpiin asiointitapahtumiin sekä yleisimpiin kysymyksiin mitä asiakkailla infopisteissä oli. Havainnointilomake liitteessä 4.

6.1.1 Haastattelu

Haastattelu on käytetyimpiä tiedonkeruumuotoja, koska se sopii moniin erilaisiin tutkimustaroituksiin. Haastattelu sopii hyvin esimerkiksi laadullisen aineiston keruuseen, sillä laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan usein ihmisten elämää, käyttäytymistä, organisaatioita tai vuorovaikutussuhteita. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, mikä mahdollistaa tiedonhankinnan suuntaamisen itse haastattelutilanteessa. Haastattelun avulla tutkija voi selvittää haastateltavan tapaa ajatella ja kerätä kokemuksia kyseisestä ilmiöstä. Tutkimushaastattelu rakennetaan samoilla keinoilla ja samoihin kasvokkaista vuorovaikutusta koskeviin yhteisiin oletuksiin nojaten kuin muutkin keskustelut (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41 - 42.)

Haastattelun etu on sen helppo toteutettavuus. Haastattelun avulla on mahdollista selvittää sekä syventää vastauksia ja haastateltavan puhe voidaan sijoittaa laajempaan kontekstiin, minkä vuoksi haastattelua käytetään usein laadullisen tutkimuksen tiedonhankintavälineenä. Haastattelu vie kuitenkin aikaa ja vapaamuotoisen haastatteluaineiston litterointi eli purkaminen on hidasta. Ennen haastattelua haastattelijan tulisi myös kouluttautua haastattelijan rooliin ja tehtäviin. Haastattelun heikkouksia on myös se, että haastattelun katsotaan sisältävän monia virheitä, esim. haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää haastateltavan taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 63.)

Haastattelu on nopea tapa koota suuriakin aineistoja suhteellisen helposti ja vähätöisesti, mutta aineiston jälkikäsitteleminen on aikaa vievää. Haastattelijan olisi hyvä hankkia tietoa haastateltavasta ja haastattelun kohteesta ennen haastattelua. Aineiston keruun apuna voidaan käyttää ääninauhoitusta, videointia, valokuvausta sekä haastattelijan kenttämuistiinpanoja. Tutkimushaastattelut on useimmiten tapana nauhoittaa. Aineiston analysointitapaa tulisi miettiä jo aineistoa kerätessä. Kun haastatteluaineistoa ryhdytään analysoimaan, on otettava huomioon haastattelumuoto. Haastatteluaineiston käsittelyyn on sen litteroinnin jälkeen kaksi pääasiallista analyysisuuntaa: sisällön luokittelu ja sisällön tulkinta. Aineiston litteroinnin

tarkkuudesta ei ole yksiselitteistä ohjetta. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa analysoidessa päädytään löytöihin, joita ei ole havaittu tilastollisia menetelmiä käyttämällä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138 - 141.)

Teemahaastattelussa haastattelija on tehnyt itselleen kysymysrunгон, jota käytetään haastateltavan vastauksiin mukautuen, sekä tarkentavia lisäkysymyksiä tehden. Teemahaastattelu on erinomainen, kun halutaan selvittää asiakkaan toimintaa, sillä teemahaastattelu sopii tilanteeseen, jossa haastattelija tietää jo jotain palvelusta, mutta ei välttämättä tiedä mikä kaikki on olennaista palvelun kehittämisen kannalta. Kysymysten avoin muoto antaa mahdollisuuden myös kysymysrunгон ulkopuolelta tuleville uusille asioille ja ideoille. Haastattelutilanteessa voidaan syventää näitä asioita ja kysyä haastateltavalta lisäkysymyksiä. (Hyysalo 2009, 132.)

6.1.2 Havainnointi

Havainnointi on tiedon keräämistä tutkittavasta ilmiöstä sen luonnollisessa ympäristössä. Havainnointi voi olla ulkopuolista havainnointia tai osallistuvaa havainnointia. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu toimintaan joko tutkijana tai ”tavallisena henkilönä”. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2013, 115). Havainnoija seuraa miten käyttäjät toimivat ja miksi he tekevät asioita tietyllä tavalla. Tavoitteena on muodostaa käsitys siitä minkälaisessa ympäristössä palvelua tullaan käyttämään. Havainnoinnin olennainen osa on havaintojen kirjaaminen, jotta paikkoja ja tekemistä koskevat yksityiskohdat eivät unohtuisi. Keskeisten asioiden havainnointi helpottuu, mikäli havainnoitsijat sopivat jo etukäteen mihin asioihin kiinnitetään huomiota (Hyysalo 2009, 106 - 112.)

Systemaattinen havainnointi on jäsenneltyä havainnointia, jossa tutkija havainnoin kohdettaan ulkopuolisena. Systemaattinen havainnointi toteutetaan kenttätutkimuksena ja sen yhteydessä täytetään strukturoitua havainnointilomaketta. Havainnointilomake auttaa tulosten kirjaamisessa ja analysoinnissa. Strukturoidun havainnoinnin lisäksi tutkijat kirjaavat yleisiä havaintoja tutkittavasta kohteesta ja ympäristöstä. (Verne 2014.)

Havainnoinnilla tarkoitetaan ihmisen toimien seuraamista heidän omissa ympäristöissään. Havainnointi antaa tuotteen tai palvelun kehittäjälle omakohtaisen yleistuntuman käyttäjistä ja heidän toimistaan käyttöympäristössä sekä antaa tietoa tuotteen tai palvelun käytön yksityiskohdista. Havainnoinnilla saadaan myös tietoa tuotteen tai palvelun puutteista ja mahdollisista virheellisistä oletuksista ja sitä kautta luodaan pohjaa täydentäville ratkaisuille ja uusille ideoille. (Hyysalo 2009, 106.)

Huomiota voidaan kiinnittää tilaan, tapahtumakulkuihin tai toimia ohjaaviin virallisiin tai epävirallisiin sääntöihin. Huomiota voidaan kiinnittää myös käyttöympäristön tunnelmaan ja siellä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Olennaisinta havainnoinnissa on pyrkiä tunnistamaan, mikä on tyypillistä, mikä poikkeuksellista. (Hyysalo 2009, 109 - 110.)

Havainnointi on erinomainen tutkimusmenetelmä esimerkiksi yhdessä haastattelun kanssa. Havainnointi on erittäin hyvä tiedonkeruumenetelmä niissä tilanteissa, joissa tutkittavasta ilmiöstä tiedetään vähän. Havainnointi kytkee muilla menetelmillä saadut tulokset toisiinsa. Havainnointia suoritettaessa voidaan nähdä asiat oikeissa yhteyksissään ja luonnollisessa ympäristössä. Havainnoinnin avulla voidaan selvittää asiakkaan luonnollinen käyttäytyminen ja yhdessä haastattelun ja kyselyjen tuloksien kanssa saada aikaan kokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 83 - 84.)

Palvelumuotoilussa havainnoinnista käytetään myös termiä varjostus. Varjostuksella tarkoitetaan loppuasiakkaan toiminnan havainnointia kun hän kuluttaa palvelua. Varjostuksessa seurataan niin palvelutuotantoa kuin palvelun kuluttamista. Tämä palvelumuotoilun menetelmä tuo tärkeää tietoa palvelukokonaisuudesta ja siitä, miten ihmiset todellisuudessa kuluttavat palvelua ja miten se heille tuotetaan. Varjostamisella selvitetään miten palvelutapahtuma toteutuu käytännössä ja millainen on vuorovaikutustilanne. Palvelutapahtumasta tehdään konkreettisia havaintoja, joilla saadaan selville miksi ihmiset käyttävät tai eivät käytä palvelua. Palvelun tarkasteleminen realistisesti antaa mahdollisuuden löytää ideoita ongelmien ratkaisemiseksi. (Tuulaniemi 2013, 150.)

6.1.3 Kysely

Kysely on tapa kerätä aineistoa vakioiduilla kysymyksillä. Vakioinnilla tarkoitetaan sitä, että kaikilta kyselyyn osallistuvilta kysytään samat kysymykset samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Kysely soveltuu aineiston keräämisen tavaksi tutkittavien henkilöiden ollessa hajallaan tai heitä on lukumäärällisesti useita (Vilkkä 2007, 28). Kyselyllä pyritään selvittämään miksi ihminen toimii tietyllä tavalla, sekä myös mitä ihminen ajattelee (Tuomi & Sarajärvi 2002, 74). Kyselyt voidaan jaotella kahdella eri tavalla. Ensimmäinen jaottelutapa on kyselyn toteutustapa, joita ovat esimerkiksi puhelin, sähköposti tai kyselylomake. Toinen jaottelutapa on se, täyttävätkö vastaajat kyselyn itse vai täyttääkö tutkija sen heidän puolestaan. Kyselylomake voi olla joko strukturoitu, joka sisältää valmiit vastausvaihtoehdot tai avoin, jolloin vastaaja vastaa omin sanoin (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2013, 113 - 114).

Kysely on tärkeä osa tutkimusprosessia ja täten on tärkeää, että kyselylomake on valmisteltu huolella ja kysymykset ovat tutkimukseen sopivia. Huonosti rakennettu kyselylomake ei vält-

tämättä anna sitä tietoa, mitä tutkija haluaa. Ennen kyselyn tekoa, tulisi määrittää mitä tietoa halutaan ja kysyä ainoastaan niitä kysymyksiä, jotka todella hyödyttävät tutkimusta. Kyselyn tulisi rakentua niin, että ensimmäiset kysymykset ovat yleisellä tasolla ja vasta myöhemmin kysytään tarkentavia kysymyksiä tutkittavaan aiheeseen liittyen. Mikäli tarkennetut kysymykset kysytään ensin, vastaaja saattaa ymmärtää mitä vastauksia halutaan, eikä niinkään mitä mieltä vastaaja itse on. Tämä haittaa kyselyn todenmukaisuutta. (Brace 2008, 7, 36, 40, 42, 107.)

Kysely tulisi aloittaa käyttäytymiskysymyksillä, jonka jälkeen voidaan siirtyä syventäviin kysymyksiin. Viimeisenä voidaan näyttää kuvia tai muulla tavoin visualisoida tutkittavaa aihetta. Kyselyä tehtäessä niin, että tutkija täyttää kyselyn vastaajan puolesta on tärkeää pysyä aiheessa ja myös johdattaa vastaajaa pysymään aiheessa. Vastaaja saattaa aloittaa keskustelun tutkijan kanssa käsittääkseen tutkijan mielipiteen, näkökulman tai löytääkseen ns.toivotun vastauksen. (Brace 2008, 7, 36, 40, 42, 107.)

6.2 Haastattelujen, kyselyjen ja havainnointien toteutus

Asiakasymmärrystä kerättiin haastatteleamalla verotoimistoissa työskenteleviä asiakasneuvojia ja asiakasohjaajia sekä havainnoimalla asiakkaiden toimintaa verotoimistossa. Lähes kaikilla haastateltavilla oli vuosikymmenten työura Verohallinnossa. Haastateltavat ovat asiakkaiden kanssa tekemisissä päivittäin, he todella tunsivat asiakkaat, heidän tapansa ja tarpeensa. Tarkoituksena oli myös haastatella toimipisteessä asioivia asiakkaita, jotta saataisiin tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista sekä ideoita infopisteiden palvelujen kehittämiseen. Jo ensimmäisen asiakkaan haastattelun aikana Myyrmäessä selvisi, että asiakkailla oli vaikeuksia ilmaissa tarpeita ja toiveitaan koskien infopisteiden palveluita.

Tampereella asiakkaille annettiin kyselylomake (liite 3), mutta sekään ei tuottanut toivottuja vastauksia ja tuloksia. Kysymykset olivat avoimia, eli vastaaja sai vastata kyselylomakkeen kysymyksiin omin sanoin. Tämä tiedonkeruumenetelmä osoittautui kuitenkin hankalaksi asiakasymmärryksen keräämisen kannalta. Asiakkaat eivät osanneet vastata syventäviin kysymyksiin ja asiakkaiden oli vaikea vastata palvelun kehittämiseen liittyviin kysymyksiin niin kyselymuodossa kuin haastattelumuodossakin. Asiakkaiden toiveet palvelujen kehittämiseksi liittyivät lähinnä jonotusaikojen lyhentämiseen ja virkakielen vaikeaselkoisuuteen. Havainnoimalla asiakkaita ja heidän käyttäytymistään ja asiointitapojaan verotoimistossa, saatiin kerättyä asiakasymmärrystä asiakkaiden haastatteluja paremmin.

Pääkaupunkiseudun verotoimistossa suoritettiin haastattelut perjantaina 21.3.2014. Myyrmäessä haastateltiin kahta infopisteen työntekijää, joista toinen oli toimistos sihteeri ja toinen verosihteeri eli ammattiverottaja. Lisäksi haastateltiin asiakaspalvelupäällikköä sekä yhtä ve-

rosihteeriä joka työskentelee asiakaspalvelutiskillä. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää infopisteen toiminnan ja palvelutarjoonnan nykytila sekä löytää mahdollisia kehittämiskohteita palvelujen parantamiseksi ja infopisteiden yhtenäisen palvelukonseptin luomiseksi. Ymmärrys infopisteen toiminnan nykytilasta on pohjana kehittämistyölle. Haastatteluissa haluttiin saada tietoa siitä, milloin ja missä asioissa asiakkaat infopisteessä asioivat ja minkälaista apua ja palvelua asiakkaat tarvitsevat.

Tarkoituksena oli myös haastatella toimipisteessä asioivia asiakkaita, jotta saataisiin tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista ja ideoita palvelujen kehittämiseen. Jo ensimmäisen haastattelun aikana selvisi, että asiakkailla oli suuria vaikeuksia ilmaissa tarpeita ja toiveitaan koskien infopisteiden palveluita. Vastaukset liittyivät Verohallinnon palveluihin yleensä, kuten pitkiin jonotusaikoihin, verovelvollisuuteen ja verokielen vaikeaselkoisuuteen. Yksi haastateltava asiakas toivoi lomakkeiden täyttöapua infosta. Infopisteen palveluista ja niiden kehittämisestä haastateltavilla ei ollut sanottavaa.

Tampereen Sisä-Suomen verotoimiston toimipisteen haastattelut suoritettiin keskiviikkona 26.3.2014. Tampereella haastateltiin yhtä infopisteen työntekijää, joka työskentelee infopisteessä kokoaikaisesti. Lisäksi haastateltiin kolmea verosihteeriä eli ammattiverottajaa ja suoritettiin ryhmähaastattelu yritysverotuspuolen linjajohtajan sekä kahden yritysverotusasiantuntijan kanssa. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää Tampereen infopisteen toiminnan ja palvelutarjoonnan nykytila sekä löytää mahdollisia kehittämiskohteita palvelujen parantamiseksi ja infopisteiden yhtenäisen palvelukonseptin luomiseksi. Haastatteluissa haluttiin saada tietoa siitä, milloin ja missä asioissa asiakkaat infopisteessä asioivat ja minkälaista apua ja palvelua asiakkaat tarvitsevat. Lisäksi infopisteen löydettävyyttä ja opasteet sekä palvelun sisällön selkeys selvitettiin. Haastattelujen tulokset analysoidaan alla, ensin kuvataan Tampereen infopisteen nykytila ja sen jälkeen kerrotaan haastatteluissa esille tulleet kehitysehdotukset.

Turun toimipisteen haastattelut suoritettiin keskiviikkona 2.4.2014. Turussa haastateltiin palvelu- ja viestintävastaavaa, kahta infopisteen työntekijää sekä kolmea verosihteeriä. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää infopisteen toiminnan ja palvelutarjoonnan nykytila sekä löytää mahdollisia kehittämiskohteita palvelujen parantamiseksi ja infopisteiden yhtenäisen palvelukonseptin luomiseksi. Haastattelujen tulokset kuvataan alla, ensin kerrotaan infopisteen toiminnan nykytila ja sen jälkeen haastatteluissa esille tulleet kehitysehdotukset.

Tutkimuksessa havainnoitiin verotoimistossa asioivia asiakkaita, heidän toimintaa ja käyttäytymistä toimintaympäristössä. Havainnointi tehtiin systemaattisesti strukturoitua havainnointilomaketta käyttäen. Lomake on liitteessä 4. Havainnoinnissa keskityttiin koko asiointitapahintaan sisääntulosta asiointiin infopisteessä ja vuorovaikutukseen infopisteen virkailijoiden

kanssa. Tarkoituksena oli kerätä asiakasymmärrystä ja selvittää heidän tarpeitaan ja syitä asiointiin. Havainnoinnilla selvitettiin myös mitä kysymyksiä ja millaisia asiointitapahtumia infopisteessä asioivilla asiakkailla oli. Havainnoinnissa kiinnitettiin huomiota infopisteen opasteisiin ja löydettävyyteen sekä siihen, ohjautuvatko asiakkaat infopisteelle omatoimisesti. Tutkimuksessa havainnoitiin myös Infopisteiden virkailijoita ja heidän työskentelyään. Havainnoinnin tuloksia esitellään alla.

6.2.1 Haastattelujen tulokset

Kaikissa kolmessa verotoimistossa Myyrmäessä, Tampereella ja Turussa infopiste on auki koko toimiston aukioloajan ja on jatkuvasti miehitettynä. Kaikissa kolmessa toimipisteessä infopisteestä käytettiin ilmausta ”käyntikortti” ja ensimmäinen henkilö, jonka asiakas sisään tullessaan kohtaa. Kaikissa toimipisteissä infopisteen tarkoituksena on ohjata asiakasta toimimaan oikein ja esimerkiksi ottamaan oikea vuoronumero. Kaikissa toimipisteissä infopisteeseen voi jättää asiakirjoja ja sieltä voi noutaa itse täytettäviä lomakkeita. Kaikissa toimipisteissä osa asiakkaista ei ollut tietoisia infopisteen palvelutarjoomasta ja sen palvelukonseptista. Taulukoon 1 on koottu yhteenveto infopisteiden palveluista.

Kaikissa kolmessa toimipisteessä oli opasteet infopisteeseen. Myyrmäessä ne oli sijoitettu kattoon infopisteen yläpuolelle ja kyltissä luki ”Info- todistukset”, asiakkaille jää hieman epäselväksi mitä todistuksia tarkoitetaan, sillä kaikkia todistuksia ei infopisteestä saa. Ainoastaan verotodistukset. Tampereella opaste oli myöskin kyltti, mutta se oli infopisteen etupaneelissa. Kyltissä luki ”Info- Verotodistukset”, joka selventää asiakkaalle mitä todistuksia infopisteestä saa. Turussa infopisteen opasteena toimi i tarra ovesa, eikä infopisteen läheisyydessä ollut muuta info- kylttiä. Asiakkaat eivät välttämättä heti ymmärtäneet, että kyseessä on infopiste. Kaikissa kolmessa toimipisteessä oli kuitenkin ilmaistu ”asiakirjojen jättö”, joten asiakkaat saattoivat nähdä, että infopisteeseen voi jättää asiakirjoja.

Infopisteen työntekijät ovat eri pisteissä eri ammattitaidolla ja heitä on eri lukumäärä. Myyrmäessä infopisteessä työskentelee niin verosihteerejä kuin toimistosihteerejäkin, työntekijöiden yhteismäärän ollessa kuusi. Tampereella infopisteessä on ainoastaan yksi työntekijä infopisteessä ja hänen tittelinsä on verovalmistelija. Turussa työntekijöitä infopisteessä on kolme ja he ovat sekä toimistosihteerejä, että verovalmistelijoita, joista yhdellä on myös verotus- asiantuntemusta takavuosilta.

Infopisteiden työntekijöiden työtehtävät vaihtelivat paljon toimipisteittäin. Myyrmäessä infopiste on ainut tiski, jossa on kassajärjestelmä, joten maksulliset todistukset noudetaan infopisteestä. Infopisteen työntekijät ottavat vastaan asiakirjoja, ohjaavat asiakkaan ottamaan oikean vuoronumeron, sekä opastavat asiakasta itsenäiseen asiointiin asiakaspääätteiden avul-

la. Tampereella infopisteen työntekijän työnkuvaan kuuluu muutoin samat tehtävät kuin Myyrmäessä, mutta varsinaisesti työnkuvaan ei kuulu asiakkaiden opastaminen sähköiseen asiointiin kädestä pitäen. Sen sijaan Tampereella infopisteen työntekijän työtehtäviin kuuluu Holiday Clubin lomaosakkeiden varainsiirtoverojen tarkastus, mikä on ainoastaan keskitetty Tampereelle. Myös Tampereella infopiste on ainoa tiski, jossa on maksupääte. Turun infopiste eroaa erittäin paljon Tampereen ja Myyrmäen infopisteestä. Turussa infopisteessä ei ole lainkaan maksupäätettä, eikä infopisteestä näin ollen saa maksullisia todistuksia, vaan asiakas joutuu jonottamaan saadakseen ne. Turun infopisteessä työntekijän työnkuvaan kuuluu yksinkertaisesti asiakirjojen vastaanotto ja lomakkeiden tulostaminen asiakkaille.

Kaikissa infopisteissä pääasiallisina palvelukielinä toimivat suomi ja englanti, ruotsia tarvitaan yleisesti hyvin vähän, jos ollenkaan. Infopisteiden kautta asiakkaat ohjautuvat ottamaan oikean vuoronumeron ja mahdollisesti saavat hoidettua asiansa jo infopisteessä. Minkään toimipisteen luona ei ollut listausta palveluista, joita infopiste tarjoaa, mutta haastattelujen perusteella sellainen voisi olla näkyvillä asiakkaille, jotta he osaisivat paremmin hakeutua infopisteeseen. Kaikissa toimistoissa ruuhkaisin päivä on maanantai ja juuri ennen viimeisiä lomakkeiden jättöpäiviä. Kaikissa toimipisteissä oltiin yhtä mieltä siitä, että infopiste on ehdottomasti tärkeä osa verotoimistojen asiakaspalvelua. Tulokset on esitelty tarkemmin toimipisteittäin liitteissä 5,6 ja 7.

	Myyrämäki	Tampere	Turku
Henkilökunta	5-6 hlö rinki henkilökunta vuorottelee 4h vuoroissa	1 kokopäiväinen mää- räaikainen	2,5 hlö, yksi kerrallaan 4h vuoroissa ruuhka-aikoina 2 henkilöä
Aukioloaika	Toimiston aukioloajat, miehitetty koko ajan	Toimiston aukioloajat, miehitetty koko ajan	Toimiston aukioloajat, miehitetty koko ajan
Sijainti	Sisääntulo	Sisääntulo	Sisääntulosta erilliseen asiakaspalvelutilaan
Vuoronumero	Ei, ei tarvetta	Ei, ei tarvetta	Kyllä, suurin osa asiakkaista tulee ilman vuoronumeroa

Asiointitapahtumat, asiakkaiden kysymykset	Asiakirjojen jättö, varmistetaan onko oikea vuoronumero ja voiko asiakirjan jättää tähän	Asiakirjojen jättö, varmistetaan onko oikea vuoronumero ja voiko asiakirjan jättää tähän	Asiakirjojen jättö, varmistetaan onko oikea vuoronumero ja voiko asiakirjan jättää tähän
Palvelut	Lomakkeiden vastaanotto ja tulostus opastaminen asiointissa, vuoronumeron ottamisessa, kassapalvelut, verotodistukset, asiakaspäätteiden käytön opastaminen mahdollisuuksien mukaan	Lomakkeiden vastaanotto ja tulostus opastaminen asiointissa, vuoronumeron ottamisessa, kassapalvelut, verotodistukset,	Lomakkeiden vastaanotto ja tulostus Opastaminen asiointissa, vuoronumeron ottamisessa
Kieli	Suomi, englanti Ruotsi välttävä, ei tarvetta	Suomi, englanti Ruotsi välttävä, ei tarvetta	Suomi, englanti Ruotsi välttävä, tarvetta harvoin
Taustatyöt	Tietojen luovuttaminen eri virastoille, perunkirjojen haku,	Holiday Club lomakkeiden, postin lajittelu toimiston yleisilmeen ylläpito	Sisäinen lähtevä ja saapuva posti, arkistointi, todistuksia mm. vakuutusyhtiölle
Kehittämisehdotukset	Puhtaat verovelkatoistukset, varainsiirtoveron leimaus, listaus infon palveluista	Puhtaat verovelkatoistukset, varainsiirtoveron leimaus, listaus infon palveluista sähköinen ajanvaraus yvelle,	Puhtaat erovelkatoistukset, varainsiirtoveron leimaus, sähköisen asioinnin opastaminen, kassapalvelut infoon, listaus infon palveluista

Taulukko 1 Yhteenveto haastattelujen ja havainnointien tuloksista

Myyrmäen ja Tampereen toimistojen infopisteiden palvelutarjoama on lähes yhtenäinen, Turun infopiste kaipaa tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien mukaan selkeää määrittelyä ja pelisääntöjä. Mitä info tekee, missä ja miten. Ylipäättänsä sitä, että joku ottaisi infopisteen kehittämisen vastuulleen ja mielenkiinnon kohteeksi. Tosin Turussa ollaan oltu kaksi vuotta väliaikaisessa toimitilassa, joka on osaltaan vaikuttanut siihen, että infopisteen toimintojen kehittäminen on jäänyt syksyyn 2014, jolloin muutto uusiin tiloihin tapahtuu.

Kaikista haastatteluista nousi johdonmukaisesti esille infopisteen palvelujen kehitysideoiksi puhtaan verovelkatodistuksen antaminen, varainsiirtoveroilmoituksen leimaaminen sekä kaikkien valmiiden asiakirjojen vastaanotto (erityisesti yritysverotusyksikön toive). Kyseiset toiminnot ovat haastateltavien helppoja ja nopeita asiointeja, jotka eivät vaadi substanssiosaamista, verotusasiantuntemusta.

Myyrmäessä ja Tampereella kassapalvelut ovat vain infossa, info hoitaa maksullisten todistusten luovutuksen ja tämä käytäntö tulisi saada Turun toimipisteeseen. Kassapalvelujen ja maksullisten todistusten antamisen siirtäminen infopisteeseen oli henkilökunnan toive. Verosihteerit pitivät nykyistä käytäntöä, jossa kassajärjestelmä on muutamassa asiakaspalvelutiskissä, asiakkaan pomputtamisena ja turhana vaivaamisena.

Infopisteissä ei anneta veroneuvontaa, joten uudet asiointilajit ja tapahtumat, joita infossa harkitaan lisättäväksi, täytyy harkita tarkkaan ja loppuun asti. Puhtaan verovelkatodistuksen voisi saada infosta, kyseessä on yksinkertaistettuna lomakkeen tulostus. Mikäli todistus ei ole puhdas, infopisteen työntekijä soittaa asiantuntijan paikalle. Asiakkaat, joiden verovelkatodistus ei ole puhdas, tietävät sen itsekin ja usein heillä on kysyttävää tai esittää kuitti maksetuista veroveloista. Tällöin asiointi vaatii veroasiantuntemusta.

Infopiste on nopean asioinnin paikka. Asiakas saa infopisteestä ohjausta ja opastusta asiointiin. Jos sinne siirretään liian vaativia ja monimutkaisia toimintoja, muuttuu tarkoitus. Kaikki haastateltavat verosihteerit ja ammattiverottajat olivat sitä mieltä, että infopiste on tärkeä ja tarpeellinen. Osa haastateltavista näki infopisteen tehtäviksi ohjata asiakkaat ottamaan oikea vuoronumeron ja lomakkeiden vastaanottamisen. Osa haastateltavista näki infopisteen Verohallinnon käyntikorttina, liikennevaloina ja järjestyksen ylläpitäjänä. Ilman infopistettä toimistoissa vallitsisi kaaos erään haastateltavan mukaan. Infopisteen olemassaolo sujuvoittaa asiointia sekä asiakkaan, että henkilökunnan kannalta.

Muita kehitysehdotuksia parantamaan Verohallinnon asiakaspalvelua oli mm. sähköinen ajanvaraus. Tampereen yritysverotusyksikön haastateltavat ottivat voimakkaasti kantaa ajanvarauspalvelun puolesta. Heidän mukaansa se vähentäisi turhia asiointeja huomattavasti ja näin keventäisi asiakkaan hallinnollista taakkaa. Heidän ajatuksenaan on, että asiakkaalle voitai-

siin soittaa jo edellisenä päivänä ennen asiointia ja kysyä asiakkaan asioinnin syytä ja tarpeita. Näin tarve asiointiin voitaisiin arvioida jo puhelimessa ja parhaassa tapauksessa asiakkaan ei tarvitse tulla toimipisteeseen ollenkaan.

Lisäksi infopisteen palvelutarjoomaan voisi kuulua ajanvaraus asiakasneuvojille esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Asiakas voisi varata ajan etukäteen, jos hänellä on tiedossa veroasia, joka vaatii aikaa ja asiantuntemusta. Asiakas voisi kertoa asioinnin syyn ja taustat jo aikaa varatessa, näin virkailija voisi valmistautua tapaamiseen etukäteen ja ohjeistaa asiakasta tuomaan oikeat tarvittavat asiakirjat mukanaan.

6.2.2 Havainnointien tulokset

Havainnoinnin perusteella selvisi, että suurin osa asiakkaista käveli suoraan infopisteelle sisään tultuaan. Monet asiakkaat menivät myös suoraan vuoronumerolaitteelle ja osa otti vuoronumeron, jonka jälkeen asiakas meni infopisteelle kysymään oliko vuoronumero oikea. Havainnoinnin perusteella yleisimmät syyt kaikkien toimipisteiden infopisteissä asiointiin nykyisen palvelutarjooman rajoissa olivat asiakirjan jättö, opastus oikean vuoronumeron ottamiseen, sekä tyhjien lomakkeiden haku. Asiakirjojen jätön yhteydessä asiakkailla ei yleisesti ollut muuta kysyttävää kuin, että voiko asiakirjan jättää infopisteeseen. Osalle asiakkaista asiakirjan jättö oli ennestään tuttu ja se sujui nopeasti ja helposti. Asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, kuinka nopeasti ja helposti asiointi hoitui. Kaikissa toimipisteissä asiakkaat ohjautuivat infopisteeseen kysyäksään mikä vuoronumero heidän tulisi ottaa tai onko heidän jo ottamansa vuoronumero oikea heidän asiaansa koskien. Asiakkaat hakivat infopisteestä myös tarvitsemiaan lomakkeita. Pieni osa asiakkaista kysyi neuvoa lomakkeiden täyttöön, mutta suurin osa pystyi itsenäisesti täyttämään lomakkeen.

Havainnoinnin perusteella selvisi, ettei infopisteiden palvelutarjooma ole asiakkaille täysin selvä. Konkreettinen ja selkeä listaus infopisteen palveluista infopisteiden tai vuoronumerolaitteiden läheisyyteen sijoitettuna auttaisi varmasti asiakkaita huomaamaan, että juuri heidän asiansa voisi mahdollisesti hoitaa infopisteessä helposti ja nopeasti. Kaikissa toimipisteissä asiakirjojen vastaanotto oli selkeästi opastettu infopisteelle, mutta muita palveluja ei juurikaan nostettu esille.

Myyrmäessä infopisteen yläpuolella olevassa kyltissä luki ”todistukset”, mikä ei ole asiakkaalle selkeä. Todistuksilla tässä tapauksessa tarkoitetaan verotodistuksia, mutta asiakas voi helposti kuvitella, että kaikki todistukset on mahdollista saada infopisteestä. Myyrmäen infopisteessä asiakkaat ottivat pääosin vuoronumeron heti sisään tultuaan ja vasta myöhemmin menivät infopisteelle kysymään voisiko heidän asiansa hoitaa siinä. Myyrmäessä vuoronumerolaitte oli sijoitettu heti oven eteen ennen infopistettä, joten asiakkaat ottavat automaattisesti

ensin vuoronumeron. Infopisteen huomattuaan asiakkaat menivät varmistelevaan sitä, ovatko ottaneet oikean vuoronumeron tai voisiko asian hoitaa infopisteessä.

Tampereella infopisteen opastus ja löydettävyys oli paras kolmesta tutkimuksessa olleesta toimipisteestä. Tampereella infopisteen edessä oli kyltti, jossa mainittiin asiakirjojen jättö ja verotodistukset. Kyltin sijoittelua tulisi miettiä uudelleen, sillä asiakkaan seisoessa tiskillä hän peittää kyltin, eikä seuraava sisään tuleva näe sitä. Asiakkaat tunsivat Tampereen toimipisteen infopisteen palvelut ja toiminnot kolmesta tutkitusta toimipisteestä parhaiten. Asiakkaat ohjautuivat suoraan infopisteelle ja moni asiakas tiesi, että hänen veroasiansa hoituu nopeasti infopisteessä.

Turussa infopisteen opasteet olivat melko huonot, johtuen varmasti siitä, että asiakaspalvelutilat ovat kahdessa eri huoneessa. Infopisteelle johtavassa ovesta oli ainoastaan iso i- tarra, sekä a4 paperiarkki, jossa luki asiakirjojen vastaanotto. Infopiste oli Turussa vaikeasti havaittavissa, eikä asiakkailla ollut tietoa mitä palveluita infopisteestä saa.

Havainnoimalla selvisi myös asiakkaiden satunnaisia kysymyksiä infopisteessä kolmen yleisimmän lisäksi. Infopisteestä tiedusteltiin verovelkatodistuksia, asiakas oli odottanut tunnin päästäkseen verosihteerin luokse ja tuli kysymään saisiko verovelkatodistuksen infopisteestä. Vastauksen ollessa kielteinen asiakas palasi jonoon. Havainnoimalla selvisi, että asiakkaan päästyä verosihteerin luokse palasi hän verovelkatodistuksen kanssa alle kahdessa minuutissa. Infopisteestä kysyttiin myös kiinteistövero- ja perintöveroasioita. Kotitalousvähennyslomakkeiden täyttöön pyydettiin apua infopisteestä, sekä kysyttiin viimeistä palautuspäivää. Varainsiirtoverilmoituksen kanssa hakeuduttiin infopisteeseen, sillä asiakas tarvitsi ainoastaan leiman todistukseen, eikä halunnut odottaa sillä jonotusajat olivat kyseisellä hetkellä pitkät. Havainnoimalla asiakkaita ja heidän käyttäytymistään verotoimistoon tullessaan huomioitiin, että moni asiakas osasi palauttaa esitäytetyt veroilmoitukset niille tarkoitettuun postilaatikoon ja sai täten hoidettua asiansa vaivatta ja nopeasti.

7 Infopisteiden palvelukonsepti

Palvelukonseptin avulla voidaan yhtenäistää palvelutarjooma kaikissa verotoimistojen infopisteissä ympäri Suomen. Palvelukonsepti kokoaa ne toiminnot ja palvelut, joita infopisteen tulisi tarjota verotoimiston asiakkaille tehdäkseen veroasioiden hoidosta mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Palvelukonsepti on koottu haastatteluista ja havainnoinnista saadun tiedon ja asiakasymmärryksen avulla.

Infopisteen työntekijän tehtävänä on ohjata ja opastaa asiakasta asioinnin alkuun. Infopisteen työntekijä ohjaa asiakkaan ottamaan oikean vuoronumeron ja varmistaa, että asiakkaalla on oikeat tiedot mukanaan asian hoitamista varten. Infopisteen työntekijä ottaa vastaan valmiit asiakirjat, jotka on loppuun asti täytetty. Infopisteessä ei saa veroneuvontaa eikä täyttöapua lomakkeiden täyttämiseen. Infopisteessä otetaan vastaan kaikki valmiit asiakirjat, mutta niitä ei tarkisteta. Infopisteessä tulostetaan asiakkaille niitä lomakkeita, joita he tarvitsevat, sekä otetaan asiakkaille kopioita, mikäli asiakas pyytää.

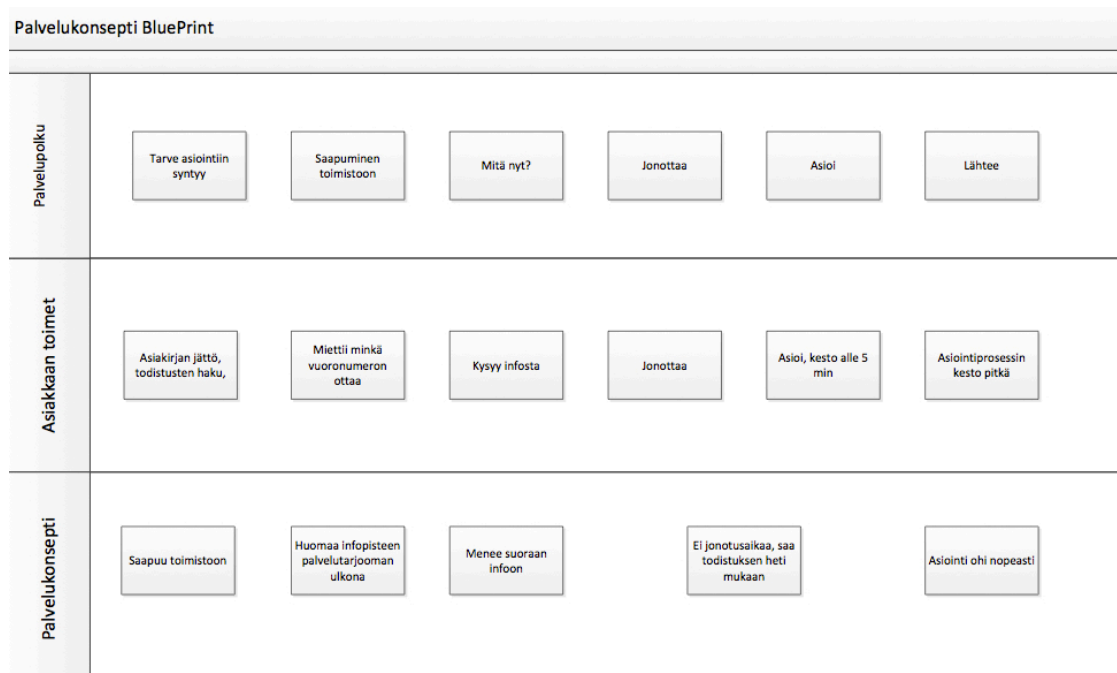
Infopisteestä saa ainoastaan puhtaat verovelkatodistukset. Asiakas tietää lähes kaikissa tapauksissa onko hänen verovelkatodistuksensa puhdas vai ei. Infopisteen henkilökunta hoitaa varainsiirtoveroilmoitusten leimauksen ja tarkistuksen sapluunan/mallilomakkeen avulla, ja pysyy täten varmistamaan, että lomake on täytetty oikein. Infopisteen työntekijän tehtäviin kuuluisi myös asiakkaiden opastaminen sähköiseen asiointiin yhdessä asiakkaan kanssa verotoimistossa olevilla asiakaspäätteillä. Infopisteen tulisi olla ainoa paikka verotoimistoissa, jossa on kassajärjestelmä. Täten palvelu olisi selkeämpää kun kaikki maksusuoritukset tapahtuvat yhdessä paikassa.

Infopisteen työntekijä soittaa tarvittaessa paikalle asiantuntijan ylemmistä kerroksista, mikäli asia sitä vaatii. Vaikeissa tilanteissa infopisteen työntekijä voi kysyä apua puhelimitse kollegalta. Infopisteiden tulisi olla aina miehitettynä ja työntekijöiden työnkuvaan kuuluu myös vierailijoiden vastaanotto ja ohjaus oikeaan paikkaan. Infopisteisiin tulisi toimittaa viikkokohdainen aikataulu, josta selviää saapuvat vierailijat ja muut tapahtumat, jotka ovat oleellisia infopisteen työntekijöille.

Haastatteluissa selvisi, että myös asiakkaille pitäisi olla palvelutarjooman kuvaus näkyvillä. Tämä helpottaisi asiakkaita ymmärtämään mitä palveluita infopisteestä saa ja täten vähentäisi turhaa jonotusta ja hämmennystä. Infopisteen palvelutarjooma- luettelo tulisi sijoittaa vuoronumerolaitteen ja infopisteen läheisyyteen. Esimerkki palvelutarjooman kuvauksesta asiakkaille liitteessä 8. Palvelukonsepti infopisteelle löytyy liitteestä 9.

Tässä opinnäytetyössä käytettiin Blueprintiä kuvaamaan asiakkaan palvelupolku ja sitä kuinka toimiva palvelukonsepti voi lyhentää asiakkaan asiointiaikaa huomattavasti. Ylimmällä rivillä

kuvataan asiakkaan palvelupolku asiainnin tarpeen syntymisestä aina verotoimistosta poistumiseen asti. Toinen rivi kuvaa asiakkaan tämän hetkistä asiointiaikaa ja asiointitapahtumia. Esimerkeiksi valittiin asiakirjojen jättö ja todistusten haku, esimerkiksi puhtaat verovelkatodistukset. Blueprint kuvaa alimmalla rivillä sitä kuinka paljon vähemmän aikaa asiakkaalta menisi esimerkiksi verovelkatodistuksen hakemiseen mikäli sen saisi infopisteestä asiakasneuvojan sijaan.



Kuva 1 Palvelukonseptin Blueprint

Nykytilanteessa asiakas saapuu verotoimistoon ja miettii mikä vuoronumero on juuri hänen tapauksessaan oikea. Tämän jälkeen asiakas mahdollisesti varmistaa sen vielä infopisteestä ja siirtyy jonottamaan. Havainnoinnin perusteella jonotusajat verotoimistoissa olivat melko pitkiä, joten asiakas saattaa joutua odottamaan pitkän ajan ennenkö hän pääsee tapaamaan asiakasneuvojaa. Tässä esimerkissä asiakas on hakemassa puhdasta verovelkatodistusta ja sen saaminen itsessään vie vain muutaman minuutin. Sen sijaan asiakas joutuu jonottamaan melko kauan nopeasti hoidettavaa asiaa.

Viimeisellä rivillä kuvassa on havainnollistettu kuinka paljon vähemmän asiakkaan aikaa kuluisi, jos puhtaan verovelkatodistuksen saisi infopisteestä jonottamatta. Toimiva palvelukonsepti kuormittaa henkilökuntaa vähemmän, mutta se myös vähentää asiakkaan asiointitapahtumia ja niiden kestoja. Toimiva palvelukonsepti helpottaa asiakkaan asiointia ja tekee siitä huomattavasti mukavamman kokemuksen.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli yhtenäistää verotoimistojen infopisteiden palvelutarjooma. Tavoitteena oli kehittää ja yhtenäistää palvelukonseptia verotoimistojen infopisteisiin valtakunnallisesti. Palvelukonsepti tuo yhteen organisaation strategian ja asiakkaiden tarpeet ja luo asiakkaille arvoa. Yhteinällä palvelukonseptilla varmistetaan käyntiasioinnin sujuvuus ja yhtenäinen sekä yhdenvertainen, johdonmukainen palvelu verotoimistoissa valtakunnallisesti. Toimeksiantajan toiveesta palvelukonseptin kuvaus sisältää palvelun sisällön, saatavuuden (aukioloajat) ja löydettävyyden varmistamisen (opasteet).

Tutkimusmenetelminä käytettiin haastattelua ja havainnointia. Asiakasymmärrystä kerättiin haastatteleamalla Verohallinnon kolmen toimipisteen (Myyrmäki, Tampere, Turku) henkilökuntaa: infopisteissä työskenteleviä asiakasohjaajia ja asiakaspalvelutiskin asiakasneuvojia. Lisäksi havainnoitiin toimistoissa asioivia asiakkaita. Haastatteluilla kerättiin ymmärrystä infopisteiden palveluiden nykytilasta ja yleisimmistä syistä infopisteessä asiointiin. Lisäksi henkilökunnalta ja asiakkailta kysyttiin kehittämisideoita. Tavoitteena oli selvittää, olisiko jotain asiointitapahtumia, jotka voisi siirtää hoidettavaksi infopisteessä asiakaspalvelutiskien sijaan. Näin asiakaspalvelutiskien kuormitusta saataisiin kevennettyä ja jonotusaikoja lyhennettyä ja sitä kautta lisätään asiakastyytyväisyyttä.

Haastatteluissa selvisi, että infopisteiden toiminnot ja palvelut olivat hieman erilaisia jokaisessa toimipisteessä, joten konkreettiselle kuvaukselle palvelukonseptista oli tarvetta. Palvelukonseptin kuvauksessa on selitetty infopisteen tarkoitus, henkilökunta, palvelut ja toiminnot, sijainti ja opasteet. Lisäksi siinä ehdotetaan kassatoimintojen siirtämistä vain infopisteeseen, puhtaan verovelkatodistusten antamista infosta sekä sähköiseen asiointiin kannustamisesta. Tulevaisuudessa infopisteen työntekijä voisi ohjata ja opastaa asiakasta sähköisessä asiointissa, joka koetaan vaikeana ja pelottavana

Haasteita kehittämishankkeessa oli ensikäden asiakasymmärryksen kerääminen. Jo ensimmäisen asiakkaan haastattelun aikana ilmeni, että asiakkaat eivät osanneet kertoa tarpeistaan liittyen infopisteiden palveluihin. Asiakkaiden haastatteluista luovuttiin ja kokeiltiin kyselyä, jonka asiakas täyttää itse, mutta sekään ei tuottanu toivottua tulosta. Verohallinnon henkilökunnalla on pitkät urat organisaatiossa ja he todella tuntevat ja välittävät asiakkaasta, joten arvokasta asiakasymmärrystä saatiin henkilökunnalta.

Toimeksiantaja oli tyytyväinen kehittämishankkeen tuloksiin ja palvelukonseptin kuvaukseen. Palvelukonsepti voidaan toimeksiantajan arvion mukaan ottaa käyttöön lähes sellaisenaan. Tulokset olivat linjassa Verohallinnon käyntiasioinnin sisäisen selvityksen tulosten kanssa ja ne tullaan huomioimaan palvelukonseptia uudistettaessa.

Lähteet

Brace, I. 2008. Questionnaire Design: how to plan, structure and write survey material for effective market research. 2nd edition. London: Kogan Page Ltd.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: WSOY.

Harisalo, R., Aarrevaara, T., Stenvall, J. & Virtanen, P. 2007. Julkinen toiminta- Julkinen politiikka.. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimus haastattelu. 4 painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Katzan, H Jr. 2008. Service science. Concepts, technology, management. New York: iUniverse.

Lindman, M & Peltoniemi, J. 2006. Construction of a business concepts. A comparative case study of design-oriented enterprises. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Peppers, D. & Rogers, M. 2011. Managing Customer Relationships: A Strategic Framework (2nd Edition). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Perry, J.L. & Hondeghem, A. 2008. Motivation in Public Management: The Call of Public Service. 2008. Great Britain: Oxford University Press.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.

Tiensuu, V. 2005. Concept design as a managerial challenge. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Vantaa: Hansaprint Direct.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas?. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Sähköiset lähteet

Goldstein, S.M., Johnston, R., Duffy, J., & Rao, J. 2002. The service concept: the missing link in service design research? Journal of operations management, vol. 20. pp. 121-134.

Henkilöverotuksen käsikirja 2012. Viitattu 23.1.2014.

http://vero.fi/download/Henkiloverotuksen_kasikirja_2012/{300813A1-0219-4526-B6E3-FAD105FB7B57}/7481

Korhonen, H., Valjakka, T. & Apilo, T. 2011. VTT Tiedotteita 2598. Asiakasymmärrys teollisuuden palveluliiketoiminnassa- tavoitteena ostava asiakas. Viitattu 14.4.2014.

<http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2011/T2598.pdf>

Servbis 2013. Viitattu 28.4.2014.

<http://innochallenge.wikispaces.com/Blueprint>

Tekes 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan- asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Viitattu 14.4.2014.

http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf

Valtiovarainministeriö 2014. Verotus. Viitattu 23.1.2014.

http://www.vm.fi/vm/fi/10_verotus/index.jsp

Valtiovarainministeriön ja Verohallinnon välinen strategia-asiakirja 2012-2015. Viitattu

23.1.2014. <http://vero.fi/download/2013/{8615F5A4-D5DB-4D45-B812-0BDE6E8D488F}/8221>

Verne 2014. Liikenteen tutkimuskeskus. Viitattu 10.4.2014.

<http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/liikennelaboratorio/>

Verohallinnon strategia 2013-2018, vero.fi. Viitattu 27.1.2014. [http://vero.fi/fi-](http://vero.fi/fi-FI/Tietoa_Verohallinnosta/Verohallinto/Verohallinnon_esittely/Verohallinnon_strategia_2013)

[FI/Tietoa_Verohallinnosta/Verohallinto/Verohallinnon_esittely/Verohallinnon_strategia_2013](http://vero.fi/fi-FI/Tietoa_Verohallinnosta/Verohallinto/Verohallinnon_esittely/Verohallinnon_strategia_2013) 2018(12997)

Yleisesite Verohallinnosta 2012. Viitattu 23.1.2014 ja 27.1.2014.

http://vero.fi/download/Verohallinto_yleisesite_Suomen_Verohallinnosta_julkaisu/{932FBC73-D9C7-4A00-92C9-18CFAF2236D9}/6183

Kuvat

Kuva 1 Palvelukonseptin Blueprint 28

Kuviot

Kuvio 1 Palvelukonsepti	11
-------------------------------	----

Taulukot

Taulukko 1 Yhteenveto haastattelujen ja havainnointien tuloksista.....	23
--	----

Liitteet

Liite 1 Infopisteen virkailijoiden haastattelulomake	37
Liite 2 Verosihteerien haastattelulomake	38
Liite 3 Asiakkaiden kyselylomake	39
Liite 4 Asiakkaiden havainnointilomake	40
Liite 5 Haastattelujen tulokset Myyrmäki	41
Liite 6 Haastattelujen tulokset Tampere	44
Liite 7 Haastattelujen tulokset Turku.....	47
Liite 8 Palvelutarjooman kuvaus asiakkaille	50
Liite 9 Palvelukonsepti	51

Liite 1 Infopisteen virkailijoiden haastattelulomake

Infopisteen virkailijoiden haastattelut

Päivämäärä:

Paikka:

Haastateltava:

1. Kerro työnkuvasi ja työtehtäväsi
2. Kuvaile tyypillinen työpäivä
3. Kuvaile tyypillinen asiakas/asiakkaat
4. Mitä kysymyksiä asiakkailla on heti saapuessa?
5. Missä asioissa asiakkaat asioivat infopisteessä? Asioinnin keskimääräinen kesto?
6. Mitä asioita voisi mielestäsi hoitaa infopisteessä veronasiantuntijan sijaan?
7. Milloin ja mihin aikaan asiakkaat asioivat, milloin palvelua tarvitaan?
8. Tietävätkö asiakkaat infopisteen toiminnasta ja palveluista?
9. Infopisteen löydettävyys ja opasteet?
10. Onko vuoronumerolle tarvetta, syntyykö jonoja?
11. Millaisia palveluita tai opastusta asiakkaat tarvitsevat kokemuksesi perusteella?
12. Millaisia uusia palveluita tai toimintoja voisi kuulua infopisteen palvelutarjoomaan?

Liite 2 Verosihteerien haastattelulomake

Verosihteerien haastattelut

Päivämäärä:

Paikka:

1. Kerro työnkuvasi ja työtehtäväsi
2. Kuvaile tyypillinen työpäivä
3. Kuvaile tyypillinen asiakas/asiakkaat
4. Mitä asioita voisi hoitaa infopisteessä veronasantuntijan sijaan?
5. Erottuuko tiettyjä veroasioita tai asiointitapahtumia, jotka asiakas voisi hoitaa infopisteessä?
6. Miten asiakkaat voisivat ohjautua asioimaan infopisteessä veroasantuntijan sijaan?
7. Tietävätkö asiakkaat infopisteen toiminnasta ja palveluista?
8. Millaisia palveluita tai opastusta asiakkaat tarvitsevat kokemuksesi perusteella?
9. Millaisia uusia palveluita tai toimintoja voisi kuulua infopisteen palvelutarjoamaan?
10. Kokemuksesi perusteella mitkä ovat asiakkaiden kyvyt itsenäiseen asiointiin?

Liite 3 Asiakkaiden kyselylomake

Kysely verotoimiston asiakkaille

1. Mitä asiointisi koskee?
2. Millaisia kysymyksiä tai tuntemuksia sinulle heräsi saapuessasi toimipisteeseen?
3. Minkälaista palvelua odotat ja toivot Verohallinnolta? Millaista palvelua olet Verohallinnolta saanut?
4. Milloin ja mihin aikaan asioit veroasioissa yleensä? (vuodenaika, viikonpäivä, kellonai-
ka)
5. Infopiste
6. Tiedätkö infopisteestä ja sen tarjoamista palveluista?
7. Oletko asioinut infopisteessä? Millaisia kokemuksia teillä on infopisteen palveluista?
8. Millaisia palveluita toivoisit infopisteen tarjoavan verovelvoitteiden hoitamisen hel-
pottamiseksi?
9. Ovatko infopisteen palvelut löydettävissä, ovatko opasteet selkeitä?
10. Millaista apua tai opastusta toivoisit, jotta voisit hoitaa veroasiasi itsenäisesti?
11. Vapaa sana, kehittämis ehdotuksia ja ideoita, toiveita, palautetta Verohallinnon pal-
velusta

Liite 4 Asiakkaiden havainnointilomake

[illegible]

Liite 5 Haastattelujen tulokset Myyrmäki

Nykytila

Asiakaspalvelupäällikön mukaan ”Infopiste on asiakaspalvelun sielu ja tietopaikka”. Asiakas saa infopisteestä vastauksen ongelmaansa tai kysymykseensä. Asiakaspalvelupäällikkö vertaa infopistettä hotellin respaan. Verotoimiston henkilökunta palvelee asiakkaita ystävällisesti, ammattitaidolla ja luotettavasti. Myyrmäen toimipisteessä infopiste on avoinna koko päivän toimiston aukiolojen mukaisesti. Infopisteessä työskentelee kuuden hengen rinki, joka keskenään vuorottelee infopisteellä. Myyrmäessä infopisteessä työskennellään puoli päivää kerrallaan, joten vuorot ovat joko klo 8-12 tai 12-16.

Myyrmäen infopisteessä työskentelee niin verosihteerejä kuin toimistosihteerejäkin, eli ammattitaidon taso on eriävä. Verosihteerillä on verotustuntemusta, kun taas toimistosihteerillä ei ole. Palvelu pysyy kuitenkin tasalaatuisena, sillä infopisteessä ei anneta apua veroasioihin, vaikka työvuorossa olisikin verosihteeri. Infopisteen henkilökunta työskentelee puoli päivää infopisteessä ja muun ajan taustatöissä omissa toimistoissaan. Taustatyö koostuu mm. tietojen luovuttamisesta eri virastoille, perukirjojen hausta, sekä verovelkatodistuksien työstämisestä ja lähettämisestä esimerkiksi sosiaalitoimistoille ja vakuutusyhtiöille. Myyrmäessä toimiston ainoa kassajärjestelmä on infopisteessä, joten kaikki maksutapahtumat hoidetaan siinä.

Infopisteen tarkoitus on ohjata asiakasta. Useimmiten infopisteessä asioiva asiakas haluaa varmistaa mikä vuoronumero hänen tulisi ottaa, jotta hänen asiansa hoituisi. Monesti myös vuoronumeron ottamisen jälkeen asiakas tulee varmistamaan, että on ottanut oikean vuoronumeron. Infopisteeseen ohjautuu asiakkaita myös vuoronumerolaitteen kautta sillä esimerkiksi perintöverotus, kiinteistöverotus ja metsäverotus on hoidettavissa ainoastaan erikseen kutsuttavan asiantuntijan avulla. Asiakkaan ottaessa jonkin näistä vuoronumeroista vuorolapussa kehoitetaan ottamaan yhteyttä infopisteeseen, josta asiantuntija saadaan paikalle yläkerrasta soittamalla.

Infopisteen työntekijän työtehtäviin kuuluu asiakirjojen, kuten perukirjojen vastaanotto. Myyrmäkeen näitä jätetään päivittäin useita. Infopisteessä niistä otetaan kopio ja kerrotaan asiakkaalle jatkotoimenpiteistä. Infopisteestä on mahdollista saada myös verotodistuksia ja niitä asiakkaat hakevatkin paljon. Infopisteen työntekijöiden työtehtäviin kuuluu myös asiakkaan opastaminen sähköiseen asiointiin verotoimiston asiakaspäätteitä käyttäen. Tällä hetkellä Myyrmäen verotoimiston infopisteessä saa palvelua pääosin suomeksi ja englanniksi, ruotsinkin sujuu tarvittaessa. Muilla kielillä palvellaan esimerkiksi asiakkaan tulkin avulla tai soittamalla yläkerrasta henkilö, joka puhuu haluttua kieltä.

Myyrmäessä infopisteen palvelutarjoomaa ei ole listattuna asiakkaiden näkyvillä. Opasteissa lukee ainoastaan Info ja todistukset. Todistuksilla tarkoitetaan verotodistuksia, mutta asiakkaiden on vaikea ymmärtää pelkkää todistukset- kylttiä ja näin ollen verovelkatodistuksia kysytään myös infopisteestä. Verovelkatodistukset on kuitenkin haettava tiskiltä verosihteerin luota. Asiakas ei välttämättä tiedä mikä infopiste on ja mitä palveluja siellä tarjotaan. Ongelmatilanteissa asiakas kuitenkin ohjautuu infopisteelle kysymään apua ja ihanteellisessa tilanteessa huomaa, että avun saa jo infopisteestä jonottamatta.

Myyrmäen infopisteen ruuhka-aika on maanantai ja vähiten asiakkaita on perjantaisin. Veroilmoitusten jättöpäivien lähestyessä infopisteessä on ruuhkaa. Ruuhka-aikoina Myyrmäen verotoimistossa on saliopastaja, joka neuvoo asiakkaita menemään oikeaan paikkaan tuplajonottamisen välttämiseksi. Infopisteen työntekijöiden mielestä infopiste on tärkeä osa verotoimistoa ja se koetaan erittäin hyödylliseksi vähentäen mahdollisesti asiakkaan asiointiaikaa, sekä työtaakkaa verosihteerien tiskeillä. Infopisteen henkilökunta kokee, että infopiste on selkeästi näkyvillä, joskin vuoronumerolaite vangitsee katseen heti sisään astuttaessa. Vuoronumerolaitteen sijoitusta tulisi miettiä, jottei se vie täysin huomiota infopisteeltä. Infopisteen opasteita tulisi parantaa, sillä edelleenkin asiakkaat jonottavat verosihteerin tiskille pyytääkseen verotodistusta, jonka saisi kätevästi infopisteestä jonottamatta. Asiakkaan täytyy kuitenkin jonottamisen jälkeen lähteä kotiin infopisteen kautta, sillä verotodistus maksaa ja infopiste on ainoa kassajärjestelmällä varustettu paikka Myyrmäen verotoimistossa.

Verosihteerien haastatteluista selvisi, että on edelleen paljon asiakkaita, jotka saapuvat verotoimistoon ja jonottavat, vaikka asian voisi hoitaa kätevästi internetissä. Asiakkaita muistutetaan sähköisestä asioinnista heidän käyntinsä yhteydessä ja ohjataan hoitamaan asia helposti internetissä seuraavalla kerralla.

Kehitysehdotukset

Kysyttäessä kehitysehdotuksia infopisteen palveluihin haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että verovelkatodistusten antaminen infopisteestä nopeuttaisi asiakkaan asiointia ja helpotaisi yritysverotustiskin kuormitusta ja sitä kautta parantaisi palvelua huomattavasti. Tällä hetkellä asiakas voi joutua jonottamaan verovelkatodistusta jopa yli tunnin, sillä yritysverotustiskin asiointit ovat yleensä pitkäkestoisia, vaikeita ja sisältävät syvällisempää neuvontaa. Verovelkatodistuksen antaminen on ”suht helppo, nopee ja selkee juttu” tai ”paperi, jonka mä voin printata 10 sekunnissa tossa infossa”. Verovelkatodistusten saaminen on hidastunut huomattavasti. Myyrmäessä on aikaisemmin ollut perintätiski, jossa verovelkatodistusasioinnit asioitiin, mutta sen poistumisen myötä asiointi on hidastunut ja samalla palvelu huonontunut huomattavasti. Verovelkatodistusten antaminen on siis helppo ja nopea juttu, kunhan todistus

on puhdas, ja sitä ei voi etukäteen tietää. Tämä nousi esille mahdollisena haasteena, kun puhuttiin verovelkatoditusten antamisesta infosta.

Lomakkeiden täyttöapu tuli esiin sekä asiakkaan haastatteluista, että yhden infopisteen työntekijän haastatteluista. Haastateltava virkailija oli verosihteeri, joten hänellä on ammattitaito katsoa lomake läpi ja tarvittaessa auttaa asiakasta lomakkeen täytössä infopisteessä, mutta virkailijan omin sanoin ”et kivahan se ois mut ei oo silleen aikaa”. Tällä virkailija viittaa sekä infopisteen kiireiseen työpäivään, asiakkaita asioi infopisteessä tasaisesti koko ajan, että infopisteen asiointin luonteeseen, joka on ja tulisi olla lyhyt ja nopea. Infopiste ei ole kuitenkaan neuvontapiste, totesi haastateltava.

Infopisteen löydettävyys oli kaikkien haastateltavien mukaan hyvä, ja tutkijoiden suorittama havainnointi tuki väitettä. Vuoronumerolaitteen sijainti ja sen merkitys tuli esille, kun haastateltiin asiakaspalvelupäällikköä. Asiakaspalvelupäällikön mukaan ideaalitalanne olisi se, että infopiste olisi ennen vuoronumerolaitetta jotta asiakas tulisi ihan ensimmäiseksi infopisteeseen, ”keskuspaikkaan”, saamaan ohjauksen ja opastuksen oikeaan asiointiin.

Myyrmäessä ei ole konkreettista listausta infopisteen palveluista. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että asiakkaat eivät jaksakaan lukea pitkiä tekstejä, mielenkiinto loppuu parin rivin jälkeen. Tai että asiakas näkee tekstin, muttei sitä lue, tai jos lukee, ei ymmärrä lukemaansa. Joten ”todistukset ja asiakirjat” ovat riittävä opastus heidän mielestään, kysymällä selvittää. Sekä niin, että asiakas kysyy virkailijalta, ja virkailija kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä asiointiin liittyen. Oikeiden kysymysten esittäminen on osa infopisteen virkailijan ammattitaitoa, totesivat haastateltavat.

Koska infopisteessä Myyrmäessä työskentelee henkilöitä eri ammattitaidolla, yksi henkilö on verosihteeri eli ammattiverottaja ja täten pystyisi palvelemaan asiakasta monipuolisemmin kuin henkilö, joka ei ole ammattiverottaja. Jotta asiakkaan saama palvelu ja sen laatu pysyisi tasalaatuisena ja johdonmukaisena jokaisella asiointikerralla, on tärkeää määritellä mitä palveluita infopisteestä saa, ja mitä kuuluvat hoidettaviksi tiskeillä asiantuntijan kanssa.

Liite 6 Haastattelujen tulokset Tampere

Nykytila

Tampereen toimipisteen infopisteessä asiakkaita ohjataan oikeisiin asiointipaikkoihin ja heidän asiastaan riippuen oikean vuoronumeron valintaan. Verosihteerin sanojen mukaan ”se on liikennevalot, se on meidän järjestyksen pitäjä et kaikki tää homma pysyy kasassa”. Infopiste on helposti löydettävissä, sillä se on suoraan edessä ovesta sisään astuttaessa. Tampereen infopisteessä otetaan vastaan asiakirjoja, mm. perukirjoja, veroilmoituksia ja oikaisuvaatimuksia. Infopisteestä annetaan verotodistuksia esimerkiksi sosiaalitoimistoa ja pankkeja varten. Infopisteessä on myös kassajärjestelmä, joten kaikki maksut suoritetaan siinä. Tampereen infopisteessä on yksi työntekijä, joka hoitaa infopistettä koko päivän. Taukojen ajaksi tuuraajaksi tulee verosihteerin omalta työpisteeltään. Tampereen infopiste hoitaa henkilöverotuksen asioita, mutta tarvittaessa yritysverotuksen asiantuntija voidaan soittaa paikalle yläkerrasta.

Tampereella infopisteen työntekijän työtehtäviin kuuluu myös Holiday Clubin lomaosakkeiden läpikäyminen ja niiden varainsiirtoveroilmoitukset. Infopisteen työntekijä tarkastaa, että ilmoitukset on maksettu oikein, leimaa ja päivää ne, sekä lähettää eteenpäin. Infopisteen työntekijän työtehtäviin kuuluu myös asiakastilan siisteyden ylläpito ja lomakehyllyjen täyttäminen. Asiakkaille myös tulostetaan lomakkeita, mikäli sopivaa ei löydy heti hyllystä. Infopisteen työntekijä tyhjentää aamuisin postilaatikon ja lajittelee Verohallinnolle saapuneet postit, sekä hakee henkilöverotuksen osastolle saapuvat postit muualta talosta. Infopisteen työntekijän työnkuvaan Tampereella ei kuulu asiakkaiden opastaminen sähköisessä asiointissa, mutta asiakkaiden opastaminen julkisten verotietojen löytämiseen kuuluu työnkuvaan. Tampereen verotoimiston infopisteessä palvelua saa suomeksi ja englanniksi, ruotsinkielisiä asiakkaita on Tampereen seudulla hyvin vähän, joten kieltä ei tule infopisteessä käytettyä. Tampereen infopisteessä ei ole vakituista työntekijää vaan vaihtuvuus on suuri, välillä vaihtuvuus on aiheuttanut sekavuutta. Infopisteen työntekijä voitaisiin ”vapauttaa” muihin tehtäviin, mikäli lomaosakkeiden käsittely siirrettäisiin muualle.

Tampereella yleisimmät asiointin syyt infopisteeseen ovat verotodistusten haku, asiakirjojen jättö tai oikean vuoronumeron varmistus. Infopisteen ruuhkaisimmat päivät ovat maanantai ja tiistai, sekä yleisesti lounastauot puolen päivän aikaan. Infopisteelle kertyy välillä myös jonoja, mutta vuoronumeron ottaminen infopistettä varten ei välttämättä ratkaisisi tilannetta. Infopisteasioinnit ovat lyhyitä, joten jonotusaika infopisteeseen on lyhyt.

Tampereen verotoimistossa infopiste koetaan erittäin tärkeäksi ja hyödylliseksi. Sen avulla pystytään karsimaan paljon vääriä vuoronumeroita ja palvelemaan asiakkaita, jotka haluavat

jättää lomakkeen tai kirjeen eteenpäin toimitettavaksi. Infopisteen palveluihin on viimeisen vuoden sisään lisätty verotodistusten anto. Ennen tätä asiakkaiden täytyi jonottaa saadakseen verotodistus. Asiakkaat käyttävät infopistettä paljon ja löytävät sen. Haastatteluissa kävi ilmi, että olisi hyvä, jos infopisteen läheisyydessä olisi listaus infopisteen tarjoamista palveluista, sillä asiakkaat eivät aina tiedä infopisteen palvelutarjoomasta. Viikoittain lipsuu asiakkaita jonottamaan pitkään, vaikka heidän asiansa olisi voitu hoitaa jo infopisteessä. Infopisteessä on kaksi asiakasluukua, vaikka asiakaspalvelijoita on vain yksi. Asiakkaat eivät aina ymmärrä tätä ja toisinaan jonottavat vierekkäin ja näkevät toisten asiakkaiden paperit. Haastatteluista kävi ilmi, että lattiassa olisi hyvä olla ”jonota tässä”- viiva.

Tampereella infopisteen opastekyltissä lukee info ja verotodistukset, joillekin asiakkaille on kuitenkin epäselvää mitä verotodistuksilla tarkoitetaan ja esimerkiksi verovelkatodistuksia kysellään paljon infopisteestä. Tällä hetkellä verovelkatodistuksia ei ole mahdollista saada infopisteestä. Verovelkatodistuksia haetaan paljon, ja niitä varten joutuu tällä hetkellä jonottamaan, vaikka kaikki olisi kunnossa ja todistukseen tarvittaisiin vain ja ainoastaan leima.

Veroasiat koetaan vaikeiksi tai pelottaviksi iästä riippumatta. Myös Tampereen verotoimistossa asioi paljon asiakkaita, jotka tulevat varmistamaan, että kaikki on kunnossa ja oikein. Verkkoasiointi on vielä vierasta suurimmalle osalle asiakkaista, joten paljon sellaisia asioita, joita olisi mahdollisuus hoitaa helposti internetissä (esim. Verokortit) tullaan edelleen hoitamaan paikan päälle.

Kehitysehdotukset

Verovelkatodistuksen antaminen infopisteestä tuli esille jokaisessa haastattelussa, kun kysyttiin toimintoja, joita voisi siirtää tiskeiltä infoon helpottamaan ja nopeuttamaan asiakkaan asiointia sekä vähentämään jonotusta ja kuormitusta tiskeillä. ”Sehän on vaan että henkilöllisyys todistetaan ja tulostetaan sieltä sitten, että samalla tavalla tulostetaan se todistus kuin joku verotuspäätös”. Eli puhtaan todistuksen voisi haastateltavien mukaan antaa infosta aivan hyvin. Jos asiakkaalla on verovelkoja, eli todistus ei ole puhdas, voidaan kutsua asiantuntija paikalle, sillä verosihteerit eivät tälläkään hetkellä hoida asiaa tiskillä, vaan ohjaavat asiakkaan yritysverotuspuolelle, elinkeinoverottajan puheille. Usein jos todistus ei ole puhdas, on asiakkaalla kysymyksiä, tai hän saattaa saapua kuitenkin kanssa, jonka todistaa että velat on juuri maksettu. Silloin infopisteen työntekijöiden asiantuntemus ei riitä, eikä pidäkään riittää, vaan asia hoidetaan asiantuntijan kanssa.

Jotta verovelkatodistuksen voi tulostaa, täytyy henkilöllä olla oikeudet tiettyyn ohjelmaan. Kaikilla henkilöillä ei voi tietoturvasyistä olla oikeuksia kaikkiin ohjelmiin, tämä täytyy ottaa huomioon, jos käytännön toteuttamista aletaan pohtimaan tosissaan.

Varainsiirtotveroilmoitusten leimaaminen oli toinen asiointitapahtuma, joka nousi haastatte-
luissa esiin, kun kysyttiin toiminnoista, joita voisi siirtää asiakaspalvelutiskeiltä infoon. Haas-
tateltava kertoi, että leimaa tullaa kysymään infosta toisinaan. Se vaatii jo hieman enemmän
toimintoja ja osaamista, mutta olisi helposti ja nopeasti koulutettavissa. Kauppakirjasta tulee
ottaa kopiot ja tarkistaa veron määrät ja onko ne maksettu oikein. Tämäkin olisi siis järjeste-
ly- ja koulutuskysymys. Eräs haastateltava tosin oli sitä mieltä, että se kuormittaa infoa liikaa
ja on liian pitkä asiointi hoidettavaksi infossa. Siinä pitää osata katsoa tiettyjä asioita ja tie-
tää, että tietyt asiat ovat valmiina.

Yritysverotuspuolen asiakirjojen vastaanottoa voitaisiin ottaa infon tehtäviin. Asiakirjat ote-
taan vastaan, niille ei tehdä mitään, eikä niitä käydä tilanteessa sen kummemmin läpi asian-
tuntija kanssa.

Infopisteen löydettävyyys on Tampereella hyvä, infopiste sijaitsee suoraan edessä kun ovesta
astutaan sisään. Tampereella ei ollut infopisteen edessä Odota tässä- viivaa, joka johtaa sii-
hen, että tiskin ollessa leveä, on vuoroaan odottavilla asiakkailla tapana tulla viereen ”roik-
kumaan”, vaikka infopisteessä olisi edellisellä asiakkaalla asiointi kesken. Kysyttäessä auttai-
siko viiva, totesi osa haastateltavista suomalaisten olevan jonotuskansaa ja suhteellisen totte-
levaisia ja osaavat noudattaa ohjeita hyvin.

Asiakkaat löytävät infopisteen hyvin, mutta yhden haastateltavan mukaan asiakkaat eivät
välttämättä tiedä, mitä asioita infossa voi hoitaa. Esimerkiksi verotodistusten hakijoita tulee
tiskeille edelleen, vaikka todistuksen saa infosta. Haastateltavan mukaan selkeä ja selvä lis-
taus palveluista, joita infossa saa, tulisi olla näkyvillä, jotta asiakkaita ei ajautuisi jonotta-
maan turhaan. Hän myös totesi, että infopisteen työntekijä pystyy tällä hetkellä aika hyvin
karsimaan ja ohjaamaan asiakkaat oikeisiin asiointipaikkoihin.

Kaksi haastateltavaa mainitsi infopisteen palveluiden kehittämiseksi idean siitä, että infopis-
teen palvelutarjoomaan voisi kuulua asiakaspäätteiden käytön opastaminen. Sesonkiaikoina
heillä on saliopastaja, joka auttaa esimerkiksi verokortin tulostamisessa. Muina aikoina ve-
rosihteerit käyvät välillä näyttämässä asiakkaalle sähköisen asioinnin perusteita, he yrittävät
työnsä ohella mainostaa ja ohjata asiakkaita sähköisen asioinnin pariin. Se, että usein pelot-
tavalta tuntuvan sähköisen asioinnin voisi asiakas tehdä ensimmäisen kerran asiantuntijan
avustuksella, voisi madaltaa kynnystä sähköiseen asiointiin myös jatkossa. Jos infopisteessä
olisi kaksi henkilöä töissä, voisi toinen aina välillä irrottautua opastamaan asiakasta sähköises-
sä asiointissa mm. vero.fi tai palkka.fi- sivustoja, tai neuvomaan verokortti verkossa- palve-
lua, tai veroprosenttilaskuria.

Liite 7 Haastattelujen tulokset Turku

Nykytila

Turun verotoimiston infopisteessä on kolme työntekijää, jotka vuorotellen palvelevat infopisteessä. Infopisteessä on kuitenkin vain yksi työntekijä kerrallaan, muut hoitavat sillä välin arkistoja, sekä saapuvaa- ja lähtevää postia. Turun verotoimiston infopiste on melko vaikeasti havaittavissa heti sisään tullessa ja infopisteeseen tulee ottaa vuoronumero. Haastatteluissa kävi ilmi, että suurin osa asiakkaista ei tiedä vuoronumerosta tai löydä laitetta, vaan he kävelevät suoraan infopisteelle. Asiakas saa kuitenkin palvelua, vaikka ei olisikaan ottanut vuoronumeroa. Turun verotoimiston asiakastilat ovat kahdessa erillisessä huoneessa, joten infopiste ei ole selkeästi näkyvillä. Haastatteluista selvisi, että tämä on vain väliaikainen ratkaisu, sillä verotoimisto on piakkoin muuttamassa uusiin tiloihin.

Infopisteen työntekijöiden työtehtäviin kuuluu lomakkeiden tulostus ja vastaanotto, mutta apua esimerkiksi täyttöön tai tarkastukseen siitä ei saa. Infopisteen työntekijöiden työnkuvaan kuuluu myös postin käsittely. Turun infopisteessä ei ole kassatoimintoja lainkaan, vaan rahastus hoidetaan verosihteerien luona. Turun verotoimiston infopiste palvelee asiakkaita lähinnä kertomalla mikä vuoronumero heidän tulisi ottaa. Haastattelujen mukaan myös lomakkeita annetaan ja pyydetään paljon. Suurin osa lomakkeista on veroilmoituksiin liittyviä lomakkeita. Infopiste vastaanottaa kaikki lomakkeet, jotka asiakkaat jättävät. Haastatteluista selvisi, että asiakkaat eivät tiedä mitä asioita infopisteessä voi hoitaa tai mitä palveluja se tarjoaa. Asiakkaat tulevat ”varmuuden vuoksi” infopisteelle, toivoen, että saisivat palvelun jo siitä jonottamatta verosihteerin luokse.

Turun infopiste on verotoimiston ”käyntikortti”, se on koko ajan miehitetty ja kiireisimpinä aikoina infopisteessä saattaa työskennellä samanaikaisesti jopa kaksi työntekijää. Jonoja syntyy silloin tällöin. Turun infopisteestä ei anneta mitään maksullisia todistuksia, kuten verotodistuksia vaan niitä varten on jonotettava verosihteerin luokse. Verotodistuksia tuodaan Turussa paljon päivittäin ja ne kuormittavat verosihteerejä ja lisäävät jonotusaikaa. Infopisteessä on tällä hetkellä jo valmiina järjestelmä ja ohjelma, jonka avulla verotodistukset saataisiin tulostettua. Turussa kiireisintä aikaa on yleisesti maanantait ja vuosittain myös vuodenvaihte. Useista haastatteluista selvisi, että Turun verotoimistossa suurin osa asiakkaista ei osaa ottaa oikeaa vuoronumeroa ilman apua tai he menevät väärään huoneeseen. Infopiste on täten hyödyllinen, sillä henkilökunta voi opastaa asiakkaan oikean vuoronumeron luokse. Haastatteluista selvisi, että asiantuntijoiden ja infopisteen työntekijöiden välinen kommunikaatio ei suju. Infopiste on se paikka, jonne vierailijat saapuvat kertomaan tulostaan, mutta infopisteessä ei osata odottaa heitä, vaan ollaan hämillään.

Kaiken kaikkiaan infopiste koetaan tarpeelliseksi ja se karsii vääriä vuoronumeroita pois. Haastattelujen mukaan infopiste ”lajittelee ihmiset” oikeisiin paikkoihin. Kaikista haastateluista selvisi myös, että asiakkaat eivät pääosin tiedä infopisteen tarkoituksesta ja toiminnasta. Asiakkaat eivät tiedä, että infopiste ottaa vastaan asiakirjoja, vaan asiakkaat pitävät infopistettä lähinnä apuna oikean vuoronumeron ottamiseen.

Kehitysehdotukset

Turun infopisteen palvelut ovat suppeammat kuin Myyrmäessä ja Tampereella. Turun toimisto on ollut kaksi vuotta väliaikaisessa toimitilassa, kun asiakaskäyntitilat siirrettiin yläkerroksista alakertaan katutasoon. Tilat eivät ole toimivat, ne ovat ahtaat ja sokkeiloiset sekä asiointirauha puuttuu. Turussa vuoronumerolaite sijaitsee tuulikaapissa, josta vuoronumeron otettuun asiakas menee joko oikealle tai vasemmalle asiointitilaan riippuen asiointilajista. Myös infopisteeseen on vuoronumero, vierailupäivänä 2.4.2014 infossa oli asioinut 14.30 mennessä 21 asiakasta vuoronumeron kautta. Haastateltavat arvioivat kuitenkin, että asiointikäyntejä infossa on kolme kertaa enemmän, asiakkaat siis ohjautuvat infoon useimmiten ilman vuoronumeroa.

Turun toimiston infopiste muuttaa uusiin tiloihin syksyllä 2014, muuton myötä on hyvä aika kehittää infopisteen palvelutarjoomaa ja toimintatapoja niin, että infopiste palvelisi sekä asiakkaita, että henkilökuntaa parhaalla mahdollisella tavalla. Haastateltavien mukaan infopiste tarvitsee pelisääntöjen määrittelyn: mitä info tekee ja miten se toimii, millaista ohjeistusta info antaa. ”Mun näkökulmast info vaan lajittelee ihmiset. Sitte antaa lomakkeita tost.”

Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että infoa ei kuunnella ja jos kuunnellaan, asioiden eteen ei tehdä mitään. Haastateltavan verosihteerin mukaan info on ”musta aukko”. ” Meillon vähän lapsen kengissä tää info. Se ei oikeestaan oo kenenkään mielenkiinnossa. Ei oo ollu koskaan. Et se on välttämätön paha vaik se tykätään et sen pitäis olla se piste.” Haastateltava oli sitä mieltä, että infopisteen tarkoitusta ei haluta ymmärtää, tai että kaikki eivät luota siihen, että infopisteessä olisi mahdollista hoitaa asioita laajemminkin kuin vaan opastaa ottamaan oikea vuoronumero tai vastaanottaa asiakirjoja. Myös infopisteen työntekijät kertoivat haastattelussa ” ikuisuusksymyksiä, puhutaan mut mitään ei tapahu”.

Tiedonkulussa olisi parannettavaa infopisteen työntekijöiden mielestä. ” Se onki kiva ku meille ei koskaan kerrota jos tulee joku vierailija. Sit meidän täytyy keksii et kenelleköhän tää on menossa, sit me soitetaan ja kysytään et onkohan tää sulle. Sit välil tulee jostain et meil on koulutus täällä mihin me mennään ja me ollaan tossa että ai mikä koulutus”. Tämäkin sisäisen viestinnän pieni käytännön ongelma olisi helposti ratkaistavissa kirjaamalla viikoittain ylös tulevat vierailut, koulutukset ja tapahtumat. Näin infossa osattaisiin odottaa vierailijoita ja

toivottaa heidät tervetulleeksi sekä ohjata heidät oikeaan paikkaan ilman ylimääräistä soitte-lua ja selvittelyä.

Haastateltavat mainitsivat verovelkatodistuksen, varainsiirtoveron, verotodistukset sekä kas-sapalvelut asioiksi, jotka olisivat mahdollisia pienin järjestelyin ja koulutuksin siirtää infon hoidettavaksi pois kuormittamasta tiskipalveluja. Yritysverotuspuolen työntekijät mainitsivat ylipäättänsä kaikkien lomakkeiden jätön infoon. On lomakkeita, jotka he ottavat vastaan niitä sen kummemin tarkistamatta, esimerkiksi ennakko-veron muutokset ja pidennysanomukset.

Turussa on keskusteltu varainsiirtoveroilmoitusten antamisesta infossa. Haastateltavan mu-kaan se olisi helposti opetettavissa, Turussa on jo käytössä sapluuna, jolla verosihteereitä koulutettiin. Sapluunassa lomakkeelle on merkitty valmiiksi mitkä kohdat virkailijan tulee tarkistaa. ”Ihan samallailla sen vois hoitaa infopisteessä”, totesi haastateltava. Varainsiirto-vero asiakkaat tulevat pääsääntöisesti hakemaan leimaa, ja joutuvat jonottamaan pienen asi-an takia joskus jopa tunnin.

Eritoten kassapalvelujen siirto infoon oli jokaisen haastateltavan toiveissa. Nykyinen järjeste-ly, jossa kassajärjestelmä on vain muutamassa asiakaspalvelupisteessä aiheuttaa ylimääräistä ja turhaa vaivaa sekä virkailijalle, että asiakkaalle. Pahimmassa tapauksessa kun virkailija lähtee asiakkaan kanssa palvelupisteelle, jossa kassajärjestelmä on, joutuvat he odottele-maan, että edellinen asiointi on päättynyt ja kassa vapautuu. ”Et se on naurettavaa kiikuttaa se asiakas ees taas et tulostat ja meet toiselle puolelle, kiikutat sinne ja sit pyytää et odottaa hetki ja mikä se hetki onki. Ja sit asiakas jonottaa et saa maksaa ja lähtee ”tyytyväisenä” pois”.

Turun toimipisteen palvelu- ja viestintävastaava kertoi haaveekseen pystyä kehittämään info-pisteen palveluja niin, että kun asiakas tulee hakemaan lomaketta, sitä ei annettaisikaan asi-akkaalle suoraan, vaan asiakas ohjattaisiin asiakaspäätteille hoitamaan veroasiansa sähköises-ti asiantuntijan avustuksella. Se vaatisi kahden ihmisen työpanoksen infossa, näin info pysyisi miehitettynä koko ajan toisen työntekijän poistuessa ohjaamaan asiakasta asiakaspäätteillä.

Liite 8 Palvelutarjooman kuvaus asiakkaille

- Asiakirjojen vastaanotto
- Lomakkeet
- Verotodistukset / veroilmoitukset
- Opastus sähköiseen asiointiin
- Puhtaat verovelkatodistukset
- Varainsiirtoveroilmoitusten leimaus
- Kopiot
- Kuitit
- Julkiset tiedot
- Vieraiden vastaanotto

Liite 9 Palvelukonsepti

Infopiste on verotoimiston käyntikortti, jonka asiakas huomaa heti sisään tullessaan. Infopiste on nopean asioinnin paikka, jossa asiakas saa ohjausta veroasioiden hoitamiseen. Infopisteessä ei tarjota veroasiantuntemusta, eikä neuvontaa, vaan infopiste keskittyy asiakkaiden ohjaamiseen oikeisiin kanaviin ja paikkoihin. Infopisteen työntekijät kannustavat asiakasta sähköiseen asiointiin ja auttavat mielellään asiakasta alkuun pääsemisessä. Infopisteessä työskentelee asiakasohjaaja, joka varmistaa asiakkaalle miellyttävän ja yhteneväisen palvelukokemuksen ympäri Suomen. Infopisteen läheisyydessä tulisi olla asiakkaille näkyvissä listattuna infopisteen tarjoamat palvelut.

○ Henkilökunta ja infopisteen aukiolo

Infopisteen työntekijä eli asiakasohjaaja on asiakaspalvelun ammattilainen ja on motivoitunut työhönsä. Asiakasohjaajan tulee osata esittää relevantteja kysymyksiä, jotta hän saa selville millä asialla asiakas on ja osaa ohjata tämän oikeaan paikkaan. Asiakas tuntee itsensä tärkeäksi ja kokee, että häntä autetaan ja palvellaan hänen henkilökohtaisessa asiassaan. Infopiste on miehitettynä jatkuvasti ja on auki aina verotoimiston aukioloaikoina. Infopistettä ei jätetä tyhjäksi vaan taukojen ajaksi kukin toimipiste järjestää tuuraajan esimerkiksi asiakasneuvon. Kussakin toimintayksikössä päätetään itse työvuorojen pituudesta ja jaksottamisesta (vrt. Puolen päivän vuoro - koko päivän vuoro). Infopisteen työntekijän tulisi hallita ainakin suomen ja englannin kieli, sekä ruotsin kielen alkeet.

○ Infopisteen sijainti

Infopisteen tulisi sijaita ulko-oven välittömässä läheisyydessä, jotta se olisi ensimmäinen kontaktipiste, jonka asiakas näkee. Vuoronumerolaitteen sijoitus on tärkeä osa verotoimiston toimivuutta. Vuoronumerolaite tulisi sijoittaa niin, että se ei vie huomiota infopisteeltä tai päinvastoin. Vuoronumerolaitteen tulisi sijaita infopisteen välittömässä läheisyydessä, ei huomattavasti ennen infopistettä, eikä sen jälkeen. Mikäli vuoronumerolaite on ennen infopistettä se vangitsee asiakkaiden katseet ja asiakkaat eivät välttämättä huomaa infopistettä. Mikäli vuoronumerolaite on infopisteen jälkeen niin infopiste saattaa kuormittua turhaan. Tampereen toimipisteen infopisteen ja vuoronumerolaitteen sijoittelu on esimerkillinen ja muut toimipisteet voisivat ottaa siitä mallia. Vuoronumerolaite kuvassa vasemmalla infopisteen vieressä.



○ Opasteet

Opasteet infopisteelle alkavat jo ulko-ovelta. Oveen tai oven ulkopuolelle ”mainostauluun” tulisi kiinnittää lista infopisteen tarjoamista palveluista, jotta asiakas voisi jo ennen sisään tuloa miettiä hoituuko hänen asiansa infopisteessä jonottamatta. Infopisteen tarjoamien palveluiden listaus ja listan näkyville asettaminen helpottaa kaikkia osapuolia ja tekee asiakkaan kokemuksesta miellyttävämmän. (Asiakkaille tarkoitettu listaus palveluista löytyy raportista liitteestä 8)

○ Vieraiden ilmoittautuminen

Verotoimistoon saapuvat vieraat ilmoittavat saapumisestaan infopisteeseen. Infopisteen työntekijä ilmoittaa henkilölle, jota vieras on tulossa tapaamaan. Sisäinen viestintä ja kommunikatio infopisteen ja muun verotoimiston välillä toimii viikoittain infopisteeseen toimitettavan viikkoaikataulun avulla. Viikkoaikataulusta käy ilmi kuluvan viikon tapahtumat ja saapuvat vierailijat, sekä henkilö, jota vierailijat ovat tulossa tapaamaan.

○ Kaikkien asiakirjojen ja lomakkeiden vastaanotto

Infopisteen työntekijä ottaa vastaan kaikkien yksiköiden (*Henkilöverotus, yritysverotus ja veronkanto*) kaikki asiakirjat. Infopisteessä otetaan vastaan valmiiksi täytetyt asiakirjat ja lomakkeet. Infopisteen työntekijä ei neuvo asiakasta lomakkeen täytössä eikä täytä sitä asiakkaan puolesta. Infopiste ottaa vastaan ainoastaan valmiit lomakkeet ja asiakirjat ja välittää ne eteenpäin.

○ Ohjaa ja opastaa asiakasta sähköiseen asiointiin

Asiakasta ohjataan, kannustetaan ja opastetaan sähköiseen asiointiin. Veroasiat hoituvat helposti ja nopeasti jonottamatta internetissä. Infopisteen työntekijän tehtävänä on ohjata asiakas sähköiseen asiointiin. Infopisteen työntekijä voi kertoa asiakkaalle suullisesti ohjeet verkossa asiointiin tai mennä asiakkaan kanssa asiakaspäätteelle ja näyttää kädestä pitäen miten asioidaan verkossa. Kun asiakas on kerran opetellut verkossa asioinnin hän osaa sen jatkossa itsenäisesti ja täten kuormittaa vähemmän verotoimiston ja infopisteen henkilökuntaa.

○ Lomakkeiden tulostaminen maksua vastaan

Infopisteessä ei ensisijaisesti tulosteta lomakkeita asiakkaille. Verotoimistot ovat ”green officeita”, joten turhaa tulostamista ja ylimääräistä paperin käyttöä tulee välttää. Infopisteen työntekijän tulisi ohjata asiakkaat sähköiseen asiointiin tai lomakkeiden tulostamiseen itsenäisesti kotona. Täten voitaisiin välttää ylimääräiset ja ”varmuuden vuoksi” otetut lomakkeet. Mikäli asiakas välttämättä haluaa lomakkeen tulostettuna infopisteestä, on siitä perittävä erikseen määriteltävä maksu.

○ Kassapalvelut ainoastaan infopisteessä

Infopiste on verotoimistojen ainoa paikka, joka on varustettu kassajärjestelmällä. Infopisteen työntekijät hoitavat kassan ja rahastuksen. Kaikki maksulliset todistukset ja asiakirjat noudetaan ja maksetaan ainoastaan infopisteessä. Asiakkaan asiointi selkenee, kun hän tietää, että infopiste on ainoa paikka maksullisten asiakirjojen jättöön ja noutoon jokaisessa verotoimistossa ympäri Suomen.

○ Verovelkatodistukset ja varainsiirtovero

Puhtaat verovelkatodistukset annetaan infopisteestä. Tällä kevennetään asiakkaan hallinnollista taakkaa ja lyhennetään jonotusaikoja. Verovelkatodistuksen tulostamiseen annetaan ohjeet ja infopisteen henkilökunta antaa vain puhtaita todistuksia. Mikäli asiakkaalla on verovelkaa infopisteen asiakasohjaaja kutsuu yläkerrasta asiantuntijan hoitamaan asian asiakkaan kanssa esimerkiksi vapaana olevalle asiakastiskille. Myös varainsiirtoveroilmoitusten leimaus kuuluisi infopisteen palvelutarjoomaan ja konseptiin. Työntekijöille annetaan valmis sapluuna eli esimerkkilomake, jonka perusteella asiakasohjaajat voivat varmistaa, että lomakkeessa on kaikki tarvittavat tiedot ennen leiman antamista.